



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Warszawie

WA.RZT.70.8.2021/6



AIA
Warszawa,

2021-05-13

**DECYZJA NINIEJSZA
STAŁA SIĘ
OSTATECZNA**

Z-CA DYREKTORA
Agnieszka Zientara

Warszawa, dn. 01.06.2021 r.

Grupa Utrzymania i Eksploatacji Wodociągów
i Kanalizacji
Góra Puławska, ul. Kozienicka 15
24-100 Puławy

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 2020 r., poz. 2028, zwanej dalej „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 735 zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Grupy Utrzymania i Eksploatacji Wodociągów i Kanalizacji, Góra Puławska, ul. Kozienicka 15, 24-100 Puławy, z dnia 25 stycznia 2021 roku (data wpływu: 27 stycznia 2021 roku);

zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Puławy na okres 3 lat.

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

Na podstawie art. 107 § 4 Kpa odstępuję od uzasadnienia decyzji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy RZGW w Warszawie 07 1130 1017 0020 1510 6720 0024, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

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 Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

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-CA DYREKTORA
Agnieszka Zientara

Narta Kurek
KIEROWNIK
M. Gorzala
M. Gorzala Garwolińska

RADCA PRAWNY
W. Zareba
W. Zareba
WA-3200

Otrzymują:

2021-05-13

1. Adresat;
2. PGW Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Zarzecze 13 B, 03-194 Warszawa – a/a.

Z-CA DYREKTORA
Agnieszka Zientara

Załącznik do decyzji Dyrektora
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
z dnia: 13.05.2021
znak: WA.RKT.708.2021/6

1. Informacje ogólne.

Grupa Utrzymania i Eksploatacji Wodociągów i Kanalizacji zwana dalej GUiEWiK została powołana uchwałą nr XIII/93/99 Rady Gminy Puławy z dn. 26 listopada 1999 r. do prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Puławy.

Obecnie, w rozliczeniach z odbiorcami usług Spółka stosuje taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, która została zatwierdzona przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie decyzją nr WA.RET.070.1.238.2.2018.

Niniejsza nowa taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na okres 3 lat oraz określa warunki ich stosowania na terenie Gminy Puławy.

Podstawą prawną opracowania nowej Taryfy stanowią przede wszystkim przepisy:

- Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj Dz. U. z 2019 poz. 1437 ze zm.), zwana dalej „*Ustawą*”,
- Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 2 marca 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 poz. 472), zwane dalej „*Rozporządzeniem*”.

Taryfowe ceny oraz stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez GUiEWiK na terenie Gminy Puławy.

2. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zgodnie ze statutem GUiEWiK, która jest Jednostką Budżetową Gminy Puławy, stanowiącym załącznik do uchwały powołującej, przedmiot działalności GUiEWiK stanowi :

- a. w zakresie zaopatrzenia w wodę: ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń wodociągowych;
- b. w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: odprowadzanie ścieków dostarczonych przez usługobiorców, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych;
- c. oraz inne rodzaje działalności opisane w § 5 pkt. 1 statutu.

Jednostka w ramach prowadzonej działalności nie prowadzi hurtowej sprzedaży wody, nie odbiera hurtowo ścieków, ani nie prowadzi żadnej innej działalności oprócz tej wymienionej w pkt. C. Działalność ta polega na prowadzeniu działalności porządkowej. Szczegółowe zadania zawarte są w statucie jednostki załączonym do niniejszego wniosku. Środki na dodatkową działalność przekazuje Gmina Puławy i nie obciążają

one działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

W przypadku wydatków, które dotyczą wszystkich rodzajów działalności, takich jak koszty wynagrodzeń pracowników biurowych, koszty dotyczące budynku biurowego, czyli koszty, które mogą dotyczyć pozostałej działalności, dzielone są według udziału planu wydatków dotyczących pozostałej działalności w stosunku do planu wydatków ogółem. W ten sposób wydatki, których nie można jednoznacznie przypisać według celu poniesienia nie obciążają działalności związanej z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków.

W ramach podstawowej działalności, GUiEWiK zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. GUiEWiK utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w ujęciach Góra Puławska i Gołąb oraz całodobowo kieruje tymi procesami, steruje całodobowo procesami odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu gminy do oczyszczalni ścieków w Puławach, której zarządcą jest MPWiK „Wodociągi Puławskie”.

Ponadto, GUiEWiK jest w stałej gotowości do świadczenia usług, prowadzi przeglądy, naprawy i remonty istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, pomp głębinowych oraz urządzeń przepompowni ścieków.

3. Rodzaj i struktura taryfy.

W zakresie rodzaju i struktury, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowało następującą taryfę:

- **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** - taryfa niejednolita wieloczęłonowa, zawierająca cenę dla 1 m³ dostarczanej wody i stawkę opłaty abonamentowej na odbiorcę rozliczanego w oparciu o wskazania wodomierza;
- **w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków** - taryfa jednolita wieloczęłonowa, zawierająca cenę dla taryfowych grup odbiorców za 1 m³ odprowadzanych ścieków i stawkę opłaty abonamentowej na odbiorcę rozliczanego na podstawie ilości zużytej wody według wskazań wodomierza;

4. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Ze względu na różne warunki rozliczeń w przypadku zaopatrzenia w wodę wyróżniono trzy grupy odbiorców: grupa 1 - gospodarstwa domowe, zużywające wodę na cele bytowe, rozliczana w okresach kwartalnych, grupa 2 - pozostałe, w których znajdują się takie obiekty jak: szkoły, przedszkola, firmy i inne podobne, pobierające wodę na cele prowadzonej przez siebie działalności, rozliczana w okresach kwartalnych oraz grupa 3 - gmina pobierająca wodę na cele przeciwpożarowe, rozliczana na podstawie pisemnych informacji z jednostek Państwowej Straży Pożarnej. Rozliczenie następuje w okresie kwartalnym. Podstawą zróżnicowania jest stawka opłaty zmiennej za usługi wodne oraz według

celów poboru.

Odbiorcy usług w grupie 1 i 2 rozliczani są na podstawie wskazań wodomierza głównego. Brak jest odbiorców opomiarowanych na podstawie norm zużycia wody. W przypadku grupy 3 czyli wody pobieranej przez Gminę na cele wymienione w art. 22 jest to woda używana na cele przeciwpożarowe. Na terenie Gminy Puławy brak jest publicznych studni i źródeł ulicznych, publicznych fontann, brak zraszaczy publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

W przypadku taryfy za zbiorowe odprowadzanie ścieków wprowadza się jedną grupę taryfową, która rozliczana będzie w okresach kwartalnych. Do grupy tej należą zarówno gospodarstwa domowe jak i inni odbiorcy: szkoły, przedszkola, firmy i inne podobne, które to zużywają wodę na cele prowadzonej przez siebie działalności.

Zastosowanie jednej grupy taryfowej odbiorców spowodowane jest tym, że ścieki z terenu działania przedsiębiorstwa odprowadzane są do systemu kanalizacji sanitarnej MPWiK Wodociągi Puławskie. Cena 1 m³ odprowadzonych ścieków jest ustalana na podstawie porozumienia zawartego między Gminą Puławy a MPWiK Wodociągi Puławskie i nie jest zróżnicowana dla poszczególnych odbiorców. Koszty, które ponosimy oprócz ceny 1 m³ oddanych ścieków, również nie są zróżnicowane ze względu na charakter odbiorcy, od którego odbieramy ścieki.

W związku z tym nie ma żadnego uzasadnienia, aby stosować zróżnicowane taryfy ze względu na charakter odbiorcy.

Odbiorcy usług w ramach taryfy za zbiorowe odprowadzanie ścieków rozliczani są na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego. Odbiorcy usług mają możliwość zainstalowania wodomierza dodatkowego (podlicznika), który uwzględni w rozliczeniach ilość wody bezpowrotnie zużytej. W przypadku jednego odbiorcy usług podstawą rozliczenia jest przepływomierz, ze względu na fakt, że odbiorcy temu nie dostarczamy wody. Jednak ze względu na fakt, że pozostałe warunki rozliczeń są takie same jak dla całej grupy odbiorców, nie widzimy konieczności wyodrębnienia dodatkowej grupy odbiorców.

Stawka opłaty abonamentowej dla grupy 1 i 2 jest taka sama. Rozliczenia prowadzone są w oparciu o wskazania wodomierza, lub przepływomierza. Nie posiadamy odbiorców usług, których rozliczenie następuje na podstawie norm zużycia. Wodomierze odczytywane są przez jednego inkasenta, raz na kwartał. Dla grupy 3 (pobór wody na cele z art. 22) opłata abonamentowa nie zawiera wynagrodzenia inkasenta.

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

Rozliczenia z odbiorcami usług dokonywane będą na podstawie:

- a. ceny – wyrażonej w zł/m³ na podstawie wskazań wodomierza lub podanej ilości.
- b. stawki opłaty abonamentowej – niezależnie od ilości dostarczanej wody i odebranych ścieków – pobieranej za każdy miesiąc bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody i odprowadzonych ścieków (lub też całkowitego jej braku) wyrażonej w zł /odbiorcę/ kwartał

Stawka ta jest tworzona na podstawie kryteriów zawartych w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 28.02.2018 r.

Elementami składowymi stawki opłaty abonamentowej są:

- wynagrodzenie inkasenta, który odczytuje wskazania wodomierzy raz na kwartał.

- koszty wysyłania faktur – w przypadku kiedy inkasent nie dokonała odczytu, odbiorcy usług wskazania przekazują telefonicznie lub e-mailowo - faktury wysyłane są za pośrednictwem poczty polskiej.

- opłaty stałe za energię elektryczną – dla zaopatrzenia w wodę opłaty stałe za dystrybucję energii dla ujęć wody – według aktualnych stawek; dla urządzeń kanalizacyjnych - opłaty stałe za dystrybucję energii elektrycznej dla 71 przepompowni ścieków.

- część wynagrodzeń pracowników obsługujących urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne, według czasu, który poświęcają na opiekę nad urządzeniami wodociągowymi i kanalizacyjnymi.

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

5.1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 1-12 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	2,44	zł/m ³
2	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	2,57	zł/m ³
3	Grupa 3	cena za 1m ³ wody	2,83	zł/m ³
4	Grupa 1,2	stawka opłaty abonamentowej	6,09	zł/odb./kwartał
5	Grupa 3	stawka opłaty abonamentowej	3,69	zł/odb./kwartał

5.2. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	2,42	zł/m ³
2	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	2,55	zł/m ³
3	Grupa 3	cena za 1m ³ wody	2,82	zł/m ³
4	Grupa 1,2	stawka opłaty abonamentowej	6,09	zł/odb./kwartał
5	Grupa 3	stawka opłaty abonamentowej	3,72	zł/odb./kwartał

5.3. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 25-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	2,46	zł/m ³
2	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	2,60	zł/m ³
3	Grupa 3	cena za 1m ³ wody	2,87	zł/m ³
4	Grupa 1,2	stawka opłaty abonamentowej	6,09	zł/odb./kwartał
5	Grupa 3	stawka opłaty abonamentowej	3,78	zł/odb./kwartał

5.4. Wysokość cen za odprowadzone ścieki na okres od 1-12 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	8,55	zł/m ³
2		stawka opłaty abonamentowej	17,28	zł/odb./kwartał

5.5. Wysokość cen odprowadzone ścieki na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	8,54	zł/m ³
2		stawka opłaty abonamentowej	17,49	zł/odb./kwartał

5.6. Wysokość cen za odprowadzone ścieki na okres od 25-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	8,58	zł/m ³
2		stawka opłaty abonamentowej	17,73	zł/odb./kwartał

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia. Należność za usługi ustala się jako iloczyny taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego. Brak jest odbiorców opomiarowanych na podstawie norm zużycia wody. W przypadku wody pobieranej przez Gminę na cele wymienione w art. 22 jest to woda używana na cele przeciwpożarowe. Na terenie Gminy Puławy brak jest publicznych studni i źródeł ulicznych, publicznych fontann, brak zraszaczy publicznych ulic publicznych terenów zielonych.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe jest określana na podstawie informacji pisemnych od odpowiednich jednostek Państwowej Straży Pożarnej. Rozliczenie następuje w okresie kwartalnym.

Warunki rozliczeń w ramach przyjętych taryf:

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę:

Grupa 1 – rozliczenie następuje na podstawie wskazań wodomierza głównego, brak rozliczeń na podstawie norm zużycia wody. Należność za usługi ustala się jako iloczyny taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. I tak odpowiednio należność za pobraną

wodę ustala się mnożąc cenę 1m³ wody i ilości pobranej wody zużytej między kolejnymi odczytami. Należność z tytułu opłaty abonamentowej jest równa opłacie za kwartał, w którym dokonuje się odczytu.

Grupa 2 – rozliczenie następuje na podstawie wskazań wodomierza głównego, brak rozliczeń na podstawie norm zużycia wody. Należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. I tak odpowiednio należność za pobraną wodę ustala się mnożąc cenę 1m³ wody i ilości pobranej wody zużytej między kolejnymi odczytami. Należność z tytułu opłaty abonamentowej jest równa opłacie za kwartał, w którym dokonuje się odczytu.

Grupa 3- Należność za wodę pobrana na cele wymienione w art. 22 (w naszym przypadku na cele przeciwpożarowe) ustala się mnożąc cenę 1m³ wody pobranej i ilość wody zużytej na cele przeciwpożarowe (ilości podana przez odpowiednie jednostki Państwowej Straży Pożarnej). Należność z tytułu opłaty abonamentowej jest równa opłacie za kwartał, w którym dokonuje się odczytu.

Zbiorowe odprowadzanie ścieków:

Grupa I - rozliczenie następuje na podstawie są na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem wskazań wodomierza dodatkowego (podlicznika), który uwzględnia w rozliczeniach ilość wody bezpowrotnie zużytej.

Należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Czyli należność za odprowadzone ścieki ustala się mnożąc cenę 1m³ ścieków i ilości odprowadzonych ścieków (na podstawie wskazań wodomierza) odprowadzonych między kolejnymi odczytami. U osób, które mają zainstalowany wodomierz dodatkowy (podlicznik) ilość ścieków pomniejszana jest o ilość wody bezpowrotnie zużytej. Należność z tytułu opłaty abonamentowej jest równa opłacie abonamentowej za kwartał, w którym dokonuje się odczytu.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności, pokrywa on koszty sprawdzenia.

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 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie poboru, uzdatniania i rozprowadzania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków. Za usługi te przedsiębiorstwo pobiera opłaty. W taryfie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę wyodrębniono dwie grupy taryfowe: dla gospodarstw domowych korzystających z wody na cele bytowe oraz dla pozostałych podmiotów

korzystających z wody na inne cele w zależności od charakteru podmiotu. Wyodrębnienie trzech grup uzasadniamy tym, że tylko wysokość opłaty zmiennej stanowi różnicę w kosztach. Pozostałe warunki są takie same.

W taryfie za zbiorowe odprowadzanie ścieków nie wyodrębniono taryfowych grup odbiorców ze względu na fakt, że przedsiębiorstwo nie posiada własnej oczyszczalni, a ścieki odprowadza do oczyszczalni przedsiębiorstwa MPWiK Wodociągi Puławskie, do którego płacimy jednakową cenę za całą ilość odprowadzonych ścieków. W związku z tym koszty świadczenia usług są takie same dla wszystkich odbiorców.

W przypadku opłaty abonamentowej rodzaj świadczonych usług dla wszystkich odbiorców jest taki sam, w związku z czym stawka opłaty jest jednakowa.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług w zakresie ciągłej dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem i pod odpowiednim ciśnieniem oraz niezawodnego, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, odprowadzania ścieków. Obowiązek ten wypełnia się w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego.

7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

W zakresie jakości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje zadania wynikające z przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz jakości ścieków oczyszczonych odprowadzanych do odbiornika oraz z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który określa m.in. minimalny poziom usług. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę zdatną do spożycia przez ludzi i wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia wymagania:

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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej dwudniowym.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym, o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi

przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, długotrwałą suszą a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla łagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców.

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

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

Korzyści z wdrożenia proponowanego rozwiązania:

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

Biuro Obsługi Klienta funkcjonuje w godzinach 8-16 w poniedziałki oraz w godz. 7-15 w pozostałe dni. Są to równocześnie godziny pracy wszystkich pracowników. W godzinach tych można zgłaszać osobiście lub telefonicznie wszystkie sprawy związane z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa, takie jak: stany wodomierzy, awarie, reklamacje i wszystkie pozostałe.

Numery telefonów do kontaktu:

81 880 60 60 – Biuro Obsługi Klienta

731 320 390 – Biuro Obsługi Klienta

505042030 – Kierownik

Po godzinach pracy awarię można zgłosić na numery telefonów alarmowych: 606 381 935, 516 168 625, 516 168 627 – rejon Góra Puławska, 516 168 626 – rejon Gołęb.

Informacje na temat funkcjonowania przedsiębiorstwa można również uzyskać na stronie internetowej www.guiewik.pulawy.pl.

Znajdują się tam informacje dotyczące funkcjonowania przedsiębiorstwa, w tym komunikaty dotyczące przerw w dostawie wody spowodowanych awariami i planowanymi pracami, wyniki badań wody, itp.

Na ostatnim etapie wdrożeń jest również system E-BOK www.ebok.guiewik.pulawy.pl, który dla osób zalogowanych będzie narzędziem dzięki, któremu będą mogli podawać stany wodomierza, zgłaszać awarie i inne sprawy, sprawdzać stan należności.

