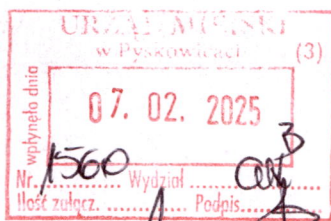




**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**DYREKTOR
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Gliwicach**

Gliwice, dnia 4 lutego 2025 r.



**REMONDIS Aqua Toszek sp. z o.o.
ul. Górnośląska 2
44-180 Toszek**

Burmistrz Miasta Pyskowice

znak sprawy: C.RZT.70.101.2024.SH

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 REMONDIS Aqua Toszek sp. z o.o. z siedzibą w Toszku (44-180), przy ul. Górnośląska 2, który wpłynął do tut. organu regulacyjnego w dniu 21 listopada 2024 r., **zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na terenie gminy Pyskowice na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 24b ust. 1 uzzwoś w dniu 21 listopada 2024 r. na wniosek REMONDIS Aqua Toszek sp. z o.o. zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia nowej taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na terenie Gminy Pyskowice na okres 3 lat.

W związku z tym, że przedłożony wniosek posiadał braki formalne, organ regulacyjny pismem z dnia 22 listopada 2024 r. wezwał Wnioskodawcę do ich uzupełnienia. Wnioskodawca przedłożył niezbędne dokumenty będące uzupełnieniem braków formalnych w dniu 17 grudnia 2024 r.

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 wezwanie do Wnioskodawcy i Burmistrza Miasta Pyskowice w dniu 19 grudnia 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 Burmistrz Miasta Pyskowice udzielili odpowiedzi na ww. wezwanie.

Biorąc pod uwagę zgromadzony materiał dowodowy w sprawie, organ regulacyjny pismem z dnia 16 stycznia 2025 r., znak: C.RZT.70.101.2024.SH, działając w trybie art. 10 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego zawiadomił stronę 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.

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 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

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

przez 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 usługi w okresie obowiązywania nowych taryf, kalkulację cen i stawek opłat za świadczoną usługę. Jednocześnie organ dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usługi poniesionych w latach obrotowych 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, w tym hurtowego zakupu wody, energii, usług obcych oraz kosztów pośrednich.

Z zebranego materiału dowodowego oraz wyjaśnień Wnioskodawcy wynika, iż największy wpływ na wzrost cen wody ma koszt hurtowego zakupu wody, który stanowi 45% całości kosztów. Spółka na terenie gminy Pyskowice w całości kupuje wodę z GPW S.A., gdzie planowana cena dostawy wody wzrasta na przestrzeni kolejnych lat. Przedstawiono stosowne dokumenty potwierdzające ten fakt.

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 sprzedanej wody oraz planowanych cen jednostkowych ww. usługi.

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 Pyskowice 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 uzwzoś. Opłatę w wysokości 734,11 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.

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

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

Natalia Janczewska

Otrzymują:

1. REMONDIS Aqua Toszek sp. z o.o., ul. Górnośląska 2, 44-180 Toszek
2. Burmistrz Miasta Pyskowice, ul. Strzelców Bytomskich 2, 44-120 Pyskowice
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

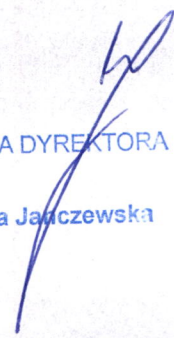
www.gov.pl/wody-polskie-gliwice

04.02.2025

złoty C.R2T.70.101.2024.SH

TARYFA
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

obowiązująca na terenie
części Gminy Pyskowice
na okres 3 lat


p. Z-C A DYREKTORA
Natalia Janiczewska

PROKURENT

CZŁONEK ZARZĄDU


Agnieszka Wanat


Barbara Poloczek

Spis treści

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

UŁASZCZASZ NIEHUSO

Barbara Poloczek

1. Informacja ogólne

Projekty taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz uzasadnienie wniosku opracowane zostały zgodnie z przepisami:

- 1) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2024 r. poz. 757) – zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków” lub „u.z.z.w.”,
- 2) ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo wodne (Dz. U. z 2024 r. poz. 1087) – zwanej dalej „Prawem wodnym”,
- 3) rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz. U. z 2024 r. poz. 1087) – zwanego dalej „rozporządzeniem taryfowym”.

Zgodnie z dyspozycją § 3 pkt 2 rozporządzenia taryfowego, taryfy określono odpowiednio do zakresu prowadzonej działalności gospodarczej w dziedzinie zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

Jednocześnie opracowane taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę w myśl § 3 pkt 1 rozporządzenia taryfowego, opracowane zostały w sposób zapewniający uzyskanie niezbędnych przychodów, ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat, eliminowanie subsydiowania skrótnego, motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody.

2. Rodzaje prowadzonej działalności

REMONDIS Aqua Toszek spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, KRS nr: 0000041083 (zwane dalej „Spółką” lub „Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym”) prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie części Gminy Pyskowice (dzielnica Mikuszowina), na podstawie zezwolenia wydanego decyzją Burmistrza Miasta Pyskowice z dnia 13 czerwca 2007 roku, znak GKiH 6431/01/2007.

Przedmiot działalności przedsiębiorstwa zgodnie z wyżej przywołanym zezwoleniem Burmistrza Miasta Pyskowice stanowi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę – dostarczanie wody przeznaczonej do spożycia.

Poza zakresem zbiorowego zaopatrzenia w wodę, Spółka prowadzi działalność w zakresie:

- 1) konserwacja i budowa sieci wod.-kan. a w szczególności przyłączy;
- 2) roboty budowlane.

3. Rodzaj i struktura taryf

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje wyboru rodzaju i struktury taryf, uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę (§ 13 ust. 1 rozporządzenia taryfowego). Rodzaje i struktury taryf określa enumeratywnie § 14 rozporządzenia taryfowego.

Mając na względzie powyższe, w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonało wyboru **taryfy niejednolitej wielocłonowej** zawierającej:

- 1) dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców cenę za dostarczoną wodę,
- 2) różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców stawki opłat abonamentowych.

Wskutek powyższego, opracowana taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę przewiduje 2 taryfowe grupy odbiorców usług.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
W1	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny.
W2	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, którzy otrzymują fakturę dostarczaną drogą elektroniczną.

Sformułowania użyte w opisach taryfowych grup odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę oznaczają odpowiednio:

- a) **faktura dostarczana w sposób tradycyjny** – faktura dostarczana za pośrednictwem pracownika Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub operatora pocztowego;
- b) **faktura dostarczana drogą elektroniczną** – faktura dostarczana z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Grupa taryfowa	w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy				w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy				w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy			
	Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej	
	[w zł/m³]		[w zł/okres rozliczeniowy]		[w zł/m³]		[w zł/okres rozliczeniowy]		[w zł/m³]		[w zł/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
W1	8,15	8,80	13,80	14,90	8,31	8,97	14,45	15,61	8,43	9,10	14,36	15,51
W2	8,15	8,80	12,96	14,00	8,31	8,97	13,57	14,66	8,43	9,10	13,44	14,52

Do cen i stawek opłat abonamentowych netto podanych w powyższych tabelach, dolicza się aktualnie obowiązujący podatek VAT. Ceny i stawki brutto zostały wyliczone w oparciu o stawkę podatku VAT obowiązującą na dzień złożenia wniosku – 8%.

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

- 1) Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody zgodnie z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i rozporządzenia taryfowego.
- 2) Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Łączna należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę pobierana jest w okresie rozliczeniowym trzymiesięcznym.
- 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) 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.
- 5) Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
- 6) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
- 7) 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.
- 8) 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.

- 9) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
- 10) W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dla wszystkich taryfowych grup odbiorców usług świadczy usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę w zakresie określonym regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przyjętym Uchwałą NR VI/64/2019 Rady Miejskiej w Pyskowicach z dnia 28 marca 2019 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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) utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacyjnych odbierających ścieki z nieruchomości należących do odbiorców usług kanalizacyjnych.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia ciągłość dostaw odpowiedniej jakości wody, 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 zakresem świadczonych usług, a także sposobem rozliczeń za świadczone usługi.

Zasadnicze powody dla wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę to:

- 1) tej samej wysokości cena za 1m³ dostarczonej wody
- 2) różne wysokości stawek opłat abonamentowych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę dokonane zostało przez Spółkę w oparciu o następujące kryterium różnicujące stawkę opłaty

abonamentowej, a więc sposób dostarczenia faktury dla odbiorcy usług, tj. dostarczana w sposób tradycyjny albo drogą elektroniczną.

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, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi. Podstawą zróżnicowania stawki opłaty abonamentowej są zatem różne 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.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Spółka dostarcza wodę w ilości oczekiwanej przez odbiorców usług, a jakość wody kupowanej hurtowo 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 obowiązującego na terenie Gminy Miejskiej Pyskowice.

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

- 1) informacje na temat praw przysługujących klientowi i obowiązków dostawcy wody, 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 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.

Ponadto, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy, aktualny tekst Regulaminu, aktualny tekst ustawy oraz wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

Spółka zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) aktualny tekst Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 3) aktualny tekst ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
- 4) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek, złożony przez odbiorcę usług pisemnie lub za pośrednictwem telefonu, faksu czy elektronicznych środków przekazu, do udzielania wszelkich informacji dotyczących w szczególności:

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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w akapicie powyżej niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wniosku. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazany w zdaniu poprzednim, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem terminu informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 3 dniowym. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych

nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w dwóch zdaniach poprzednich poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości. 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 niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, wysokości naliczonej opłaty oraz prawidłowości funkcjonowania przyrządów pomiarowych. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w dowolnej formie, w szczególności w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne na stronie internetowej. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne uprawnione jest do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne. Odbiorca obowiązany jest do informowania Przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego o każdej zmianie danych, w szczególności o zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji.

Odbiorcy usług mają możliwość kontaktowania się telefonicznie na numer Przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego w godzinach pracy Spółki, tj., od poniedziałku do piątku od 7.00-15.00 pod numerem telefonu: 32 233 43 98. Po godzinach pracy Spółki, odbiorcy usług mają możliwość zgłoszenia awarii pod numerem telefonu: 32 233 41 30 lub e-mailem: toszek@remondis.pl.