



**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Białymstoku**

BI.RZT.70.56.2022

30
Białystok, dnia ... grudnia 2022r.

Gospodarka Komunalna Sp. z o.o.

w Olsztynku

Burmistrz Olsztynka

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 „uzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 z późn. zm., zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Olsztynku z dnia 30 września 2022 r.

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

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

W dniu 03 października 2022 r. przy piśmie z dnia 30 września 2022 r. do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku (zwanego dalej „organem regulacyjnym”) przedsiębiorstwo Gospodarka Komunalna Sp. z o.o. w Olsztynku przedłożyło wniosek o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Olsztynek na okres 3 lat.

Pismem z dnia 06 października 2022 r. znak: BI.RZT.70.56.2022 organ regulacyjny wezwał wnioskodawcę do uzupełnienia braków formalnych ww. wniosku z dnia 30 września 2022r. Gospodarka Komunalna Sp. z o.o. w Olsztynku w dniu 13 października 2022 r. przy piśmie z dnia 10 października 2022 r. przedłożyła wymagane dokumenty do wniosku o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Pismem z dnia 19 października 2022 r., znak BI.RZT.70.56.2022 organ regulacyjny zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Olsztynek na okres 3 lat. Jednocześnie organ regulacyjny pismem z dnia 19 października 2022 r. wezwał do przekazania dodatkowych wyjaśnień do złożonego wniosku. W dniu 16 listopada 2022 r. przy piśmie z dnia 14 listopada 2022 r. przedsiębiorstwo złożyło korektę wniosku i dodatkowe wyjaśnienia do wniosku o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Kolejno organ regulacyjny pismem z dnia 19 października 2022 r. wezwał Burmistrza Olsztyńka do złożenia dodatkowych informacji dla oceny wniosku. W dniu 14 listopada 2022 r. przy piśmie z dnia 07 listopada 2022 r. przedłożono żądane informacje. Pismem z dnia 23 listopada 2022 r. organ regulacyjny, działając w trybie art. 10 § 1 kpa zawiadomił strony postępowania o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie, informując zgodnie z art. 79a § 1 kpa o przesłankach zależnych od strony, które nie zostały na dzień wysłania informacji spełnione lub wskazane, co może skutkować wydaniem decyzji niezgodnej z żądaniem strony. W dniach 05 grudnia 2022 r. przy piśmie z dnia 02 grudnia 2022 r.; 16 grudnia 2022 r. przy piśmie z dnia 14 grudnia 2022 r., oraz 27 grudnia 2022 r. przy piśmie z dnia 22 grudnia 2022 r. do organu regulacyjnego wpływały pisma wraz z korektą wniosku, w których Wnioskodawca udzielał wyjaśnień na powyższe wezwanie i zawiadomienie. W toku przedmiotowego postępowania Burmistrz Olsztyńka przedłożył projekt Uchwały Rady Miejskiej w Olsztyńku w sprawie dopłaty do taryfowej grupy odbiorców dla zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Olsztynek na okres od 01 stycznia 2023 roku do 31 grudnia 2023 r. do taryfowej grupy odbiorców usług zbiorowego odprowadzania ścieków „Grupa 1” w wysokości 0,90 zł do ceny netto plus należny od tej dopłaty podatek VAT do 1m³ odprowadzanych ścieków.

Na podstawie zgromadzonego w przedmiotowej sprawie materiału dowodowego ustalono, że przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 uzwos oraz z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U z 2022 r. poz. 1074).

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia wniosku przedstawionego przez Wnioskodawcę z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz z przepisami ustawy Prawo wodne.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen, dokonał analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Gospodarkę Komunalną Sp. z o.o. w Olsztyńku działalności gospodarczej oraz zweryfikował koszty związane ze świadczeniem usług poniesionych w latach obrachunkowych obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalone na podstawie ewidencji księgowej z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia.

Z uwagi na fakt, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz uzasadnienia wniosku na terenie miasta i gminy Olsztynek jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwwoś. Opłatę w wysokości 548,09 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego 06 1130 1017 0020 1510 6720 0042, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.



Z UP. DYREKTORA
Marek Jadeszko
Z-CA DYREKTORA

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 Białymstoku 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.

Otrzymują:

1. Gospodarka Komunalna Sp. z o.o., ul. Górna 1, 11 – 015 Olsztynek
2. Burmistrz Olsztyńka, ul. Ratusz 1, 11 – 015 Olsztynek
3. a/a

WYKONANIE
W BIAŁYMSTOKU
W 2011 R.



GOSPODARKA KOMUNALNA
Sp. z o.o.
11-015 Olsztynek, ul. Górna 1
tel. 89 5192 048
NIP 739-385-77-63

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej w Białymstoku
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Z dnia 30.12.2022.

Znak BI. RZT. 40.56.2022

ZUP. DYREKTORA
Marek Jadeszko
Z. CA. DYREKTORA

TARYFY ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

NA OKRES 3 LAT

NA TERENIE MIASTA I GMINY OLSZTYNEK

1. Informacje ogólne

Gospodarka Komunalna Sp. z o.o. w Olsztynku (dalej również: „przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne”, „Spółka” lub „GK Sp. z o.o.”) jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Olsztynek realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

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 2020 poz. 2028 ze zm.), zwana dalej „Ustawą”,
- Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (t.j.Dz. U. z 2022 poz. 1074), zwane dalej „Rozporządzeniem”.

Taryfowe ceny oraz stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez Gospodarkę Komunalną.

2. Rodzaj prowadzonej działalności

Gospodarka Komunalna Sp. z o.o. w Olsztynku realizuje zadanie własne gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Olsztynek, zwane dalej przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, zgodnie z uzyskanym zezwoleniem decyzja Znak: ZBI.7021.1.2015 wydanym przez Burmistrza Olsztynka w dniu 19 sierpnia 2015 r. na czas nieoznaczony oraz w oparciu o pisemne umowy z Odbiorcami Usług za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Spółki.

Spółka świadczy usługi z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Olsztynek. Podstawowym rodzajem działalności przedsiębiorstwa jest według Polskiej Klasyfikacji Działalności jest przede wszystkim:

- Pobór, uzdatnianie i rozprowadzanie wody (PKD 36.00.Z),
- Odprowadzanie i oczyszczanie ścieków (PKD 37.00.Z).

Obszarem działalności Spółki jest:

- zbiorowe zaopatrzenie w wodę poprzez ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi
- zbiorowe odprowadzanie ścieków i ich oczyszczanie z terenu Miasta i Gminy Olsztynek
- pozostała działalność zgodnie z zapisami KRS

3. Rodzaj i struktura taryfy

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowało taryfy wielocłonowe niejednolite zawierające ceny i stawki opłat. Sporządzona taryfa obejmuje:

- a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę - taryfa niejednolita zawierająca różne ceny dla taryfowych grup odbiorców podane dla 1 m³ dostarczanej wody i wielocłonowa zawierająca stawkę opłaty abonamentowej;
- b) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków - taryfa niejednolita zawierająca różne ceny dla taryfowych grup odbiorców za 1 m³ odprowadzanych ścieków i wielocłonowa zawierająca stawkę opłaty abonamentowej.



4. Taryfowe grupy odbiorców

Uwzględniając potrzebę zachowania ciągłości stosowanego sposobu rozliczeń z odbiorcami usług, mając na uwadze sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz strukturę ilości odbiorców w opracowanych grupach taryfowych, a także zróżnicowane koszty bieżącej eksploatacji, przedsiębiorstwo dokonało podziału odbiorców usług na następujące taryfowe grupy odbiorców usług:

W zakresie **zbiorowego zaopatrzenia w wodę GK Sp. z oo.** wyodrębniło następujące taryfowe grupy odbiorców:

1) Grupa 1

- Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe rozliczani wg wskazań wodomierza głównego

2) Grupa 2

- pozostali odbiorcy nie ujęci w Grupie 1, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego

3) Grupa 3

- Grupa taryfowa dla poboru wody dla celów określonych w art.22 ustawy

W zakresie **zbiorowego odprowadzania ścieków** wyodrębniło następujące taryfowe grupy odbiorców:

1) Grupa 1 odprowadzenie ścieków od:

- Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług odprowadzający ścieki, rozliczani według wskazań wodomierza głównego

2) Grupa 2

- pozostali odbiorcy nie ujęci w Grupie 1, rozliczani według wskazań wodomierza głównego

5. Rodzaje, wysokość cen i stawek opłat

W rozliczeniach z odbiorcami usług, obowiązują następujące ceny i stawki opłat:

– **cenę za dostarczoną wodę** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami;

– **cenę za odprowadzone ścieki** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ odprowadzonych ścieków, w tym ścieków komunalnych lub ścieków przemysłowych;

– **stawkę opłaty abonamentowej** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za usługi odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody i/lub ilość odprowadzonych ścieków;

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	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	4,06	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,88	zł/m-c
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	4,32	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,88	zł/m-c
3.	Grupa 3	cena za 1m ³ wody	4,27	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,88	zł/m-c

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	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	4,16	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,88	zł/m-c
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	4,41	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,88	zł/m-c
3.	Grupa 3	cena za 1m ³ wody	4,37	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,88	zł/m-c

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	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	4,22	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,88	zł/m-c
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	4,48	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,88	zł/m-c
3.	Grupa 3	cena za 1m ³ wody	4,44	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,88	zł/m-c

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

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	8,95	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,63	zł/m-c
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ ścieków	9,00	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,63	zł/m-c

5.5. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzone ścieki na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	9,21	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,63	zł/m-c
1.	Grupa 2	cena za 1m ³ ścieków	9,26	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,63	zł/m-c

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

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	9,38	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,63	zł/m-c
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ ścieków	9,43	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,63	zł/m-c

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 taryfowego. Należność za w/w usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Ilość pobranej wody w budynkach lub obiektach wyposażonych w wodomierze główne, ustala się zgodnie z ich wskazaniem. Ilość odprowadzanych ścieków z budynków i obiektów wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania. W przypadku braku wyposażenia budynków w urządzenia pomiarowe ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach gdy wielkość jej zużycia na inne cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorców usług. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy jest to nie możliwe, na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności 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,
- odprowadzania i oczyszczania ścieków

Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych szczegółowo w Rozdziale 4 niniejszej taryfy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane 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.

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,
- z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Przedsiębiorstwo dostarcza wodę zdatną do użycia, 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.

O planowanych przerwach w świadczeniu usług dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni. Jeżeli Odbiorca zwróci się z prośbą o udzielenie informacji na piśmie, do Spółka udziela odpowiedzi w terminie 21 dni od daty otrzymania prośby. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane, to wówczas Spółka informuje o tym fakcie Odbiorcę usług określając ostateczny termin załatwienia sprawy. Spółka ma obowiązek informowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 12 godzinnym w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin W przypadkach budynków wielolokalowych Spółka może o tych zdarzeniach poinformować wyłączenie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 8 godzin. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 8 godzin Dostawca ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

- fakturowanie faktycznej konsumpcji 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,

Prezes Zarządu

Grzegorz Szulc