



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu

V.RZT.70.71.2024

POLECONY
Za zwrotnym
potwierdzeniem odbioru

Wrocław, dnia 31 października 2024 r.
Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

WYSŁANO DNIA:

2024 -10- 31

R.R.W. - 2024 - 23 892

L.dz.
Liczba zał.

Podpis

Zakład Usług Komunalnych
w Gaworzycach
ul. Dworcowa 95
59-180 Gaworzycy

DECYZJA

Na podstawie art. 24c ust. 2, art. 24b, art. 24j, w związku z art. 27a ust. 3 pkt 2) i art. 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 757 – dalej u.z.z.w.), w związku z art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 572 ze zm. – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Zakładu Usług Komunalnych w Gaworzycach o skrócenie okresu obowiązywania dotychczasowej taryfy zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 8 listopada 2021 r., znak sprawy WR.RZT.70.320.2021 i zatwierdzenia nowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Gaworzycy na okres 3 lat,

1. **zatwierdzam ustaloną przez Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach , taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Gaworzycy na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji,**
2. **orzekam o skróceniu okresu obowiązywania dotychczasowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków na terenie gminy Gaworzycy zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie we Wrocławiu z dnia 8 listopada 2021 r., znak sprawy WR.RZT.70.320.2021, do dnia wejścia w życie nowej taryfy.**

UZASADNIENIE

Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach, pismem z dnia 26 kwietnia 2024 r., (data wpływu 6 maja 2024 r.) wystąpił z wnioskiem o skrócenie okresu obowiązywania dotychczasowej taryfy zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 8 listopada 2021 r., znak sprawy WR.RZT.70.320.2021 i zatwierdzenie nowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Gaworzycy na okres 3 lat. W dniu 16 maja 2024 r. wezwano wnioskodawcę do uzupełnienia braków formalnych. W dniu 4 czerwca 2024 r. uzupełniono wniosek. W dniu 13 czerwca 2024 r. zostało wszczęte postępowanie w przedmiotowej sprawie oraz wezwano przedsiębiorstwo

do złożenia wyjaśnień. W dniu 24 lipca 2024 r. wpłynęła odpowiedź przedsiębiorstwa na powyższe wezwanie. W dniu 26 lipca 2024r. wezwano przedsiębiorstwo o dodatkowe informacje. W dniu 26 sierpnia 2024 r. wpłynęła odpowiedź przedsiębiorstwa na powyższe wezwanie. W dniu 28 sierpnia 2024r. wezwano przedsiębiorstwo o dodatkowe informacje. W dniu 13 września 2024 r. wpłynęła odpowiedź przedsiębiorstwa na powyższe wezwanie. W dniu 3 października 2024 r. powiadomiono stronę o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie informując zgodnie z art. 79a § 1 kpa o przesłankach zależnych od strony, które nie zostały na dzień wystąpienia informacji spełnione lub wskazane, co może skutkować wydaniem decyzji niezgodnej z żądaniem strony. W dniu 11 października 2024 r. przedsiębiorstwo wystąpiło z wnioskiem o zawieszenie postępowania. W dniu 14 października 2024 r. organ regulacyjny wydał postanowienie zawieszające prowadzone postępowanie. W dniu 30 października 2024 r. wpłynął wniosek o podjęcie postępowania oraz zostały przedłożone poprawione dokumenty. Organ regulacyjny w dniu 31 października 2024 r. ponownie podjął postępowanie administracyjne.

Zgodnie z art. 24j ust. 1 u.z.z.w. w uzasadnionych przypadkach, w szczególności, jeżeli wynika to z udokumentowanych zmian warunków ekonomicznych oraz wielkości usług i warunków ich świadczenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w trakcie obowiązywania dotychczasowej taryfy może złożyć do organu regulacyjnego wnioski o skrócenie okresu obowiązywania tej taryfy wraz z projektem nowej taryfy oraz uzasadnieniem, jednak nie później niż przed rozpoczęciem biegu terminu 120 dni od planowanego dnia wejścia w życie nowej taryfy. Zgodnie z § 2 pkt 5) rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz.1074), okres obrachunkowy poprzedzający wprowadzenie nowej taryfy dla wniosku przekazanego przez przedsiębiorstwo wynosi 36 kolejne miesiące obrachunkowe poprzedzające nie więcej niż o 120 dni, dzień złożenia wniosku. Z powyższych przepisów wynika, że przedsiębiorstwo konstruując taryfę, zobowiązane było oprzeć się na kosztach poniesionych w poprzednich latach obrachunkowych, uwzględnić przewidywane, obiektywne zmiany tych kosztów w następnych latach, uwzględnić zmiany warunków ekonomicznych, wielkość usług i warunki ich świadczenia.

W toku postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach udokumentował zmianę warunków ekonomicznych oraz opracował nową taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Gaworzycy.

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy i uzasadnienia przedstawionego przez Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawy Prawo wodne. Wnioskodawca ustalił niezbędne przychody uwzględniając w szczególności zmiany wielkości usług i warunki ich świadczenia. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również weryfikacji kosztów, związanych ze świadczeniem usług, poniesionych w latach obrachunkowych, obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonych na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy, pod względem celowości ich ponoszenia, i w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen.

Jednocześnie organ regulacyjny na podstawie art. 24j u.z.z.w. orzekł o skróceniu okresu obowiązywania dotychczasowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków na terenie gminy Gaworzycy zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie we Wrocławiu z dnia 8 listopada 2021 r., znak sprawy WR.RZT.70.320.2021. Okres ten został skrócony do dnia, w którym wejdzie w życie taryfa zatwierdzona w niniejszej decyzji.


W związku z powyższym, iż zmiana warunków ekonomicznych, wynika z przedstawionych dokumentów, a wynik oceny, weryfikacji oraz analizy nowego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Gaworzycy jest pozytywny, należało zgodnie z art. 24c ust. 2 u.z.z.w. zatwierdzić przedmiotową taryfę i skrócić okres obowiązywania poprzedniej.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 658,99 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 77 1130 1017 0020 1510 6720 0025 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

1. Od niniejszej decyzji służy stronom odwołanie do Prezesa Wód Polskich za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (ul. C. K. Norwida 34, 50-950 Wrocław), w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia (art. 127 § 1 i § 2, art. 129 § 1 i § 2 k.p.a.).
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 k.p.a.).
3. 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 (art. 127a § 2 k.p.a.).
4. Decyzja podlega wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia odwołania, jeżeli jest zgodna z żądaniem wszystkich stron lub jeżeli wszystkie strony zrzekły się prawa do wniesienia odwołania (art. 130 § 4 k.p.a.).

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
ZASTĘPCA DYREKTORA

Sylwia Jankowska

Otrzymują:

1. Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach, ul. Dworcowa 95, 59-180 Gaworzyce,
2. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

ZAKŁAD USŁUG KOMUNALNYCH
w GAWORZYCACH
59-180 Gaworzyce, ul. Dworcowa 95
pow. Polkowice • tel. 76-744-12-62
NIP 693-12-46-427, REG.390419751

Załącznik nr 1

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

Z dnia... 31.10.2024r.

Znak... V.RZT.70.71.2024

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
ZASTĘPCA DYREKTORA

Sylvia Jankowska
Sylvia Jankowska

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY GAWORZYCE NA OKRES 3 LAT

(Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach)

Miroslaw Piec
DYREKTOR
ZAKŁADU USŁUG KOMUNALNYCH
w Gaworzycach
Inż. inż. Miroslaw Piec

Gaworzyce, 2024

1. Rodzaj prowadzonej działalności.

Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach realizuje zadania własne gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zgodnie ze statutem, zatwierdzonym uchwałą Nr XIV/83/2008r. Rady Gminy Gaworzycy z dnia 22.04.2008r. oraz regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Podstawowym rodzajem działalności zakładu według Polskiej Klasyfikacji Działalności jest w szczególności:

- pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody (PKD 36.00.Z)
- odprowadzanie i oczyszczanie ścieków (PKD 37.00.Z)

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Na podstawie kryteriów uwzględniających lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach wybrał rodzaj taryfy niejednolitej zawierającą różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług ceny za dostarczoną wodę i ceny za odprowadzane ścieki lub różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług stawki opłat. W zależności od struktury przyjęto dla dostarczanej wody i dla odprowadzanych ścieków taryfę wieloczonową zawierającą ceny i stawki opłat.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Taryfowa grupa odbiorców usług obejmują odbiorców wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzania ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie rozliczeń za świadczone usługi.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Lp	Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
1	Grupa 1	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi lub do celów rolniczych, rozliczani za ilość dostarczonej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego (i/lub podwodomierza), a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2	Grupa 2	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani za ilość dostarczonej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego (i/lub podwodomierza), a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3	Grupa 3	Odbiorca usług – Gmina Gaworzycy pobierająca wodę na cele określone w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

Lp	Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
1	2	3
1	Grupa 1	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi lub do celów rolniczych, rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2	Grupa 2	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

4.1 Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę:

Grupa taryfowa odbiorców usług	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	
	(zł/m ³)		(zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy)		(zł/m ³)		(zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy)		(zł/m ³)		(zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy)	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
grupa 1	5,13	5,54	5,57	6,02	5,79	6,25	5,79	6,25	5,94	6,42	5,96	6,44
grupa 2	5,17	5,58	5,57	6,02	5,84	6,31	5,79	6,25	5,99	6,47	5,96	6,44
grupa 3	5,15	5,56	5,46	5,90	5,81	6,27	5,67	6,12	5,97	6,45	5,84	6,31

4.2 Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków

Grupa taryfowa odbiorców usług	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	
	(zł/m ³)		(zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy)		(zł/m ³)		(zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy)		(zł/m ³)		(zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy)	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
grupa 1	10,19	11,01	7,60	8,21	11,07	11,96	7,90	8,53	11,37	12,28	8,10	8,75
grupa 2	10,18	10,99	7,59	8,20	11,06	11,94	7,89	8,52	11,36	12,27	8,09	8,74

5. Warunki rozliczeń

5.1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami ustawy i rozporządzenia.

5.2. O ile umowa zawarta z odbiorcą usług nie stanowi inaczej łączna opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest za każdy miesiąc, w którym były świadczone usługi.

5.3. Opłata abonamentowa regulowana jest przez odbiorcę usług niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

5.4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie.

5.5. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.

5.6. Ilość ścieków w budynkach wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się na podstawie wskazań tych urządzeń.

5.7. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody.

5.8. Ilość odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt podwodomierz, ustalana jest jako wysokość różnicy odczytów wodomierza głównego i podwodomierza.

5.9. W przypadku braku wodomierza głównego ilość dostarczonej wody do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone odrębnym przepisem prawa, a ilość ścieków w takim przypadku jako równą ilości wody wynikającej z norm.

5.10. Jeżeli świadczone są wyłącznie usługi odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach – jako równą ilości ścieków określonej w umowie.

5.11. 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.

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

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujących na terenie Gminy Gaworzycy, na okres 3 lat.

W taryfie obowiązywać będą warunki rozliczeń zgodne z Ustawą z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2023 r., poz.537) oraz Rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. 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, poz. 1074).

Taryfowe ceny i stawki dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków świadczonych przez Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach, z wyłączeniem usług świadczonych przy użyciu wozów asenizacyjnych. Zgodnie z art. 22 ustawy, taryfa obejmuje także cenę za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

6.1. Zakres świadczonych usług dla taryfowych grup odbiorców usług

Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach prowadzi działalność związaną głównie ze zbiorowym zaopatrzeniem w wodę i zbiorowym odprowadzaniem ścieków. Obszarem działania Zakładu jest teren Gminy Gaworzycy. Zakład eksploatuje 4 ujęcia wody: SUW Kłobuczyn, SUW Dalków, SUW Witanowice, Hydroformia Wierzchowice i 3 oczyszczalnie ścieków: OŚ Koźlice, OŚ Dalków, OŚ Wierzchowice.

Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców usług, określonych szczegółowo w pkt.3 niniejszej taryfy.

Zakład zobowiązany jest 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 wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

W zakresie jakości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje zadania wynikające z przepisów prawa w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującego na terenie gminy Gaworzycy zatwierdzonego Uchwałą nr XXXVIII/310/2018 Rady Gminy Gaworzycy z dnia 25 października 2018r. (publ. Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego z 2018, poz. 5591 oraz umów zawartych z poszczególnymi odbiorcami usług.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformować

niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody. W takim przypadku ma również obowiązek 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 lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Jeżeli jest to możliwe, przedsiębiorstwo ma obowiązek podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przez planowaną przerwę w świadczeniu usług.

Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania). Reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcom usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- zapytania otrzymane telefonicznie lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

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.

Zakład Usług Komunalnych w Gaworzycach udostępnia odbiorcom usług w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej www.zukgaworzycy.pl wszelkie informacje dla klienta, w tym o:

- aktualnie obowiązującej taryfie,
- regulaminie dostarczania wody i odprowadzaniu ścieków,
- wzorze umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków,
- parametrach jakości wody,
- polityce ochrony danych osobowych,
- informacji konsumenckiej.

Obsługą odbiorców usług zajmuje się Biuro Obsługi Klienta, z którym osoba zainteresowana może kontaktować się za pomocą telefonu (76)7441262, e-maila: biuro@zukgaworzycy.pl, platformy ePUAP: [/zukunftgaworzycy.pl/skrytkaESP](https://zukunftgaworzycy.pl/skrytkaESP), formy papierowej lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa.

Zgłoszenia o zakłóceniach w dostawie usług przyjmowane są całodobowo na numery telefonów podane na fakturze za usługi i na stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi Klienta w dni robocze w godzinach 7⁰⁰-15⁰⁰

DYREKTOR
ZAKŁADU USŁUG KOMUNALNYCH
w Gaworzycach
mgr inż. Mirosław Piec