



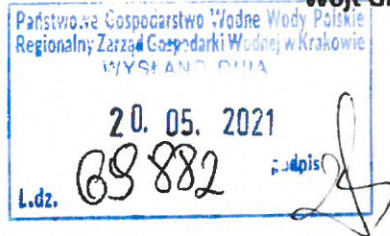
Kraków, dnia 19 maja 2021 r.

**Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie  
Dyrektor Regionalnego  
Zarządu Gospodarki  
Wodnej  
w Krakowie**

**Zakład Komunalny w Pierzchnicy sp. z o. o.**

**Wójt Gminy Pierzchnica**

KR.RZT.70.61.2021



## **DECYZJA**

Na podstawie art. 24b ust.1, 24c ust. 2 oraz art. 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, dalej: „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. 2021 r., poz.753, dalej: „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Zakładu Komunalnego w Pierzchnicy Sp. z o. o. z dnia 28 stycznia 2021 r.,

**zatwierdzam taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Pierzchnica na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości **530,07 zł** uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Krakowie: Bank Gospodarstwa Krajowego, nr konta **50 1130 1017 0020 1510 6720 0026**, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

## **UZASADNIENIE**

Wnioskiem znak: 41/2021 z dnia 28 stycznia 2021 r. Zakład Komunalny w Pierzchnicy Sp. z o. o. (dalej: Przedsiębiorstwo), wystąpił o wydanie decyzji zatwierdzającej taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Pierzchnica, na okres 3 lat.

Pismem znak: KR.RZT.70.61.2021 z dnia 18 lutego 2021 r., Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (dalej: organ regulacyjny) zawiadomił o wszczętym postępowaniu oraz wezwał Przedsiębiorstwo do uzupełnienia brakujących informacji. W odpowiedzi na wezwanie Przedsiębiorstwo przekazało uzupełnienia do wniosku taryfowego pismem znak: 429/2021 z dnia 9 marca 2021 r.

Wniosek o zatwierdzenie taryfy oraz załączone do niego materiały wraz z uzupełnieniem spełniają wymogi określone rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej

z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2018 r., poz. 472 ze zm.).

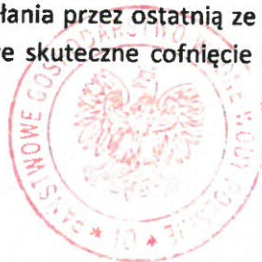
Organ regulacyjny dokonał oceny projektu taryfy oraz uzasadnienia, jak również przeanalizował i zweryfikował załączone przez Przedsiębiorstwo dokumenty, w tym m.in: sprawozdania finansowe za ostatnie trzy lata obrotowe; zakres świadczonych usług; ustalenie poziomu niezbędnych przychodów Przedsiębiorstwa; alokację niezbędnych przychodów wg taryfowanych grup odbiorców usług w okresie obowiązywania nowych taryf oraz współczynniki alokacji w okresie obowiązywania nowych taryf; kalkulację cen i stawek opłat za świadczone usługi; analizy ekonomiczne związane z korzystaniem z wód, z uwzględnieniem zasady zwrotu kosztów za usługi wodne regulowane przepisami ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. Prawo Wodne (t. j. Dz. U. z 2021 r., poz. 624).

W związku z pozytywną oceną projektu taryfy wraz z uzasadnieniem, pod kątem zgodności z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawą Prawo wodne, jak również pozytywną analizą i weryfikacją załączonych dokumentów, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie orzekł, jak w sentencji decyzji.

#### 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 Krakowie 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.



DYREKTOR  
*Małgorzata Sikora*  
Małgorzata Sikora

#### Otrzymują:

1. Zakład Komunalny w Pierzchnicy sp. z o. o.  
ul. Kielecka 20, 26-015 Pierzchnica – zpo.
2. Wójt Gminy Pierzchnica – epup.
3. RZT a/a.



z dnia 19.05.2021 r. nr KR.RET.70.61.2021

## 1. Informacje ogólne

Zakład Komunalny w Pierzchnicy Sp. z o.o. jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Pierzchnica realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. 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 Krakowie decyzją nr KR.RET.070.192.2018 z dnia 02.05.2018r.

Niniejsza 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 Pierzchnica.

Podstawa prawna opracowania i zastosowania nowej taryfy stanowią przede wszystkim przepisy:

1. Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (tekst jednolity Dz. U. z 2020r., poz. 2028), zwana dalej Ustawą.
2. Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. poz. 472 z dnia 2 marca 2018r).
3. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002r. Nr 8, poz. 70).

Taryfowe ceny i stawki opłat abonamentowych dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczonego do spożycia przez ludzi i zbiorowego odprowadzania ścieków komunalnych realizowanego przez Zakład Komunalny w Pierzchnicy Sp. z o.o. na terenie Gminy Pierzchnica.

## 2. Rodzaje prowadzonej działalności

Spółka zarejestrowana została w Krajowym Rejestrze Sądowym - Krajowym Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Kielcach X Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000453252.

Przedmiotem podstawowej działalności Spółki według Polskiej Klasyfikacji działalności jest przede wszystkim :

- Pobór i dostarczanie wody (PKD 36.00.Z)
- Odprowadzanie i oczyszczanie ścieków (PKD 37.00.Z)

Zakład Komunalny w Pierzchnicy Sp. z o.o. realizuje zadanie własne gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pierzchnica zgodnie z zezwoleniem wydanym przez Wójta Gminy Pierzchnica decyzją Nr RI.7021.01.2014 z dnia 12.11.2014 roku na czas nieoznaczony oraz w oparciu o pisemne umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierane z Odbiorcami Usług za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Spółki.

*H. Głowacki*

Spółka posiada również umowy z dwoma sąsiadującymi przedsiębiorstwami wodociągowo-kanalizacyjnymi na hurtową sprzedaż wody:

- Zakład Usług Komunalnych w Daleszycach Sp. z o.o.
- Zakład Usług Komunalnych w Chmielniku Sp. z o.o.

Łączna sprzedaż hurtowa wody dla tych przedsiębiorstw w 2020 roku wyniosła 52108 m<sup>3</sup> co stanowi 25,01% ogólnej sprzedaży wody w 2020 roku. Cena wody dla hurtu jest umowna między owymi przedsiębiorstwami wodociągowo-kanalizacyjnymi a naszą Spółką. Od 2017 roku do 2021 roku cena za 1 m<sup>3</sup> wody sprzedawanej do hurtu wynosi 3,67 zł/ m<sup>3</sup>.

### 3. Rodzaj i struktura taryfy.

Spółka opracowała taryfy zawierające ceny i stawki opłat :

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę - taryfa niejednolita wieloczołnowa zawierająca różne ceny dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców podane za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody i stawki opłaty abonamentowej na odbiorcę w oparciu o wskazania wodomierza głównego i wskazania wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej.
- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków - taryfa jednolita jednoczołnowa zawierająca różne ceny dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców podane za 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków bez stawki opłaty abonamentowej.

### 4. Taryfowe grupy odbiorców usług

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.

#### 4.1. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców

	Taryfowa grupa odbiorców usług zaopatrzenia w wodę	Opis
Grupa 1	Gospodarstwa domowe	Odbiorcy zużywający wodę na cele socjalno-bytowe w ramach gospodarstw domowych
Grupa 2	Przedsiębiorstwa, instytucje	Odbiorcy zużywający wodę w prowadzeniu działalności m.in. - administracja, - oświata i wychowanie, - ochrona zdrowia i opieka społeczna, - przedsiębiorstwa działający na terenie gminy - inni odbiorcy niewymienieni w punkcie 1

*M. Kowalski*



#### 4.2. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców

	Taryfowa grupa odbiorców usług dostarczania ścieków	Opis
Grupa 1	Gospodarstwa domowe	Odbiorcy dostarczający ścieki z gospodarstw domowych
Grupa 2	Przedsiębiorstwa, instytucje	Odbiorcy dostarczający ścieki z prowadzonej działalności m.in. - administracja, - oświata i wychowanie, - ochrona zdrowia i opieka społeczna, - przedsiębiorstwa działający na terenie gminy - inni odbiorcy niewymienieni w punkcie 1

#### 5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

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

- **Cena za dostarczoną wodę** – wyrażona w złotych, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.
  - **Cena za odprowadzone ścieki** – wyrażona w złotych, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.
  - **Stawka opłaty abonamentowej** – wyrażona w złotych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za usługi odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.
- Oplata abonamentowa, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić Spółce za gotowość, odczyt, rozliczenie jest pobierana za każdy miesiąc bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody lub też jego całkowitego braku.

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 <sup>3</sup> wody	3,85	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	4,15	zł/odb/okres
2	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> wody	4,37	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	4,15	zł/odb/okres

*Abfowka*

**5.2. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną 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 <sup>3</sup> wody	3,86	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	4,15	zł/odb/okres
2	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> wody	4,38	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	4,15	zł/odb/okres

**5.3. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną 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 <sup>3</sup> wody	3,88	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	4,15	zł/odb/okres
2	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> wody	4,40	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	4,15	zł/odb/okres

**5.4. Wysokość cen 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 <sup>3</sup> ścieków	11,45	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	brak	zł/odb/okres
2	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> ścieków	11,45	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	brak	zł/odb/okres

**5.5. Wysokość cen 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 <sup>3</sup> ścieków	11,45	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	brak	zł/odb/okres
2	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> ścieków	11,45	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	brak	zł/odb/okres

**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 <sup>3</sup> ścieków	11,50	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	brak	zł/odb/okres
2	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> ścieków	11,50	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	brak	zł/odb/okres

*Orłowska*



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

Na terenie działania Spółki punkty poboru wody (hydrofornia Pierzchnianka i hydrofornia Wierzbie) zostały wyposażone w wodomierze główne.

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia. O ile umowa zawarta z Odbiorcą usług nie stanowi inaczej, łączna opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest w miesiącach luty, kwiecień, czerwiec, sierpień, październik i grudzień. Opłata abonamentowa regulowana jest przez Odbiorcę usług niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę czy nie w okresie rozliczeniowym. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminie określonym w umowie: w terminie 21 dni od daty wystawienia faktury. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego. Także na podstawie wskazań wodomierza głównego ustala się, jako ilość równą dostarczonej wody, ilość odebranych ścieków z nieruchomości. Ilość ścieków w budynkach wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się na podstawie wskazań tych urządzeń. Ilość odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy, ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego i dodatkowego. W przypadku braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne zużycia wody, określone odrębnym przepisem prawa, a ilość ścieków w takim przypadku jako równą ilości wody wynikającej z norm.

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

Użyte określenia oznaczają:

1. Wodomierz główny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym.
2. Wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy.

## **7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.**

### **7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.**

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków mieszkalnych, użyteczności publicznej, przeznaczonych na cele usługowo – handlowe i odbiorców pozostałych.

Została utrzymana opłata abonamentowa – wodomierz główny płacona przez odbiorcę usług Zakładowi Komunalnemu w Pierzchnicy Sp. z o.o. za usługę odczytu wodomierza głównego i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody. Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia

*M. J. J.*



w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych szczegółowo w Rozdziale 4 niniejszej taryfy.

## 7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Zakład Komunalny w Pierzchnicy Sp. z o. o. zobowiązana jest do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług :

- a) Ciągłej dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem i pod odpowiednim ciśnieniem.
- b) Niezawodnego, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, odprowadzania ścieków komunalnych w celu ich oczyszczania na oczyszczalniach w Pierzchnicy, Drugni, Skrzelczycach i oczyszczalni przydomowej w Podlesiu. .

Określone w taryfie ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi Odbiorców usług wynikających z obowiązujących przepisów prawa, regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Pierzchnica, standardów wyszczególnionych w zezwoleniu na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz z umów zawartych z poszczególnymi Odbiorcami usług wodociągowych i kanalizacyjnych.

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. Jakość wody dostarczanej przez Zakład Komunalny w Pierzchnicy Sp. z o.o. jest zgodna z normami krajowymi i europejskimi. Wykonywane są badania fizykochemiczne oraz badania mikrobiologiczne przez laboratorium Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Kielcach oraz laboratorium Przedsiębiorstwa Naukowo-Technicznego „Ekoterra” Sp. z o. o. w Kielcach. Wykonujemy dziesięć kompleksowych badań w ciągu roku (dwa badania przeglądowe i osiem badań kontrolnych).

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, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody. 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, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Zapewnienie odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody może nastąpić poprzez zorganizowanie dostawy wody środkami obwoźnymi lub wskazanie zastępczych punktów poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. 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 stronie internetowej, poprzez

*Wojewódzka*



ogłoszenia lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Obsługa Odbiorców usług realizowana jest przez biuro Zakładu Komunalnego w Pierzchnicy Spółka z o.o., które zajmuje się sprawami zgłaszanymi do Spółki bezpośrednio, telefonicznie lub elektronicznie.

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.

PREZES ZARZĄDU

Wojciech Pęczkiewicz



