

ZAŁĄCZNIK DO DECYZJI
PREZESA PAŃSTWOWEGO GOSPODARSTWA WODNEGO WODY
POLSKIE
Z DNIA 27 LISTOPADA 2023 R.
ZNAK KWT.70.282.2023
SPROSTOWANEJ POSTANOWIENIEM Z DNIA 6 GRUDNIA 2023 R.

Z up. Prezesa
Państwowego Gospodarstwa Wodnego
Wody Polskie

Joanna Jidzińska
Dyrektor Departamentu
Gospodarki Wodno-Ściekowej

TARYFA
ZA ZBIOROWE ZAOPATRZENIE W WODĘ
I ZBIOROWE ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW
NA OKRES 3 LAT
NA TERENIE GMINY MIASTO SZCZECIN
ORAZ CZĘŚCI OBSZARÓW GMIN: KOŁBASKOWO,
STARE CZARNOWO, DOBRA I POLICE

1. Informacje ogólne.

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Miasto Szczecin realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Na mocy zawartych porozumień obszar działalności obejmuje również część obszarów Gmin: Kołbaskowo, Stare Czarnowo, Dobra i Police.

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 Szczecinie decyzją nr SZ.RZT.70.116.2021.RaN z dnia 23.09.2021 r., która weszła w życie z dniem 26.10.2021 r.

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujące na terenie Gminy Miasta Szczecin oraz części obszarów Gmin: Kołbaskowo, Stare Czarnowo, Dobra i Police na okres 3 lat od wejścia w życie taryfy. Taryfa określa również warunki stosowania cen i stawek, a także warunki rozliczeń za świadczone usługi z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w wodomierz lub urządzenie pomiarowe.

Podstawą prawną opracowania nowej Taryfy stanowią przede wszystkim przepisy:

- Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2023.537), zwana dalej „**Ustawą**”,
- 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.2022.1074) zwane dalej „**Rozporządzeniem**”.

Taryfowe ceny oraz stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez Spółkę na terenie Gminy Miasta Szczecin oraz części obszarów Gmin: Kołbaskowo, Stare Czarnowo, Dobra i Police

2. Rodzaje prowadzonej działalności

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie na podstawie udzielonych zezwoleń prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Szczecin oraz części obszarów Gmin: Kołbaskowo, Stare Czarnowo, Dobra i Police.

Spółka zarejestrowana została w Krajowym Rejestrze Sądowym - Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000063704.

Podstawowym rodzajem działalności Spółki jest według Polskiej Klasyfikacji Działalności przede wszystkim:

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

W ramach podstawowej działalności, Spółka zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. ZWiK Sp. z o.o. utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w eksploatowanych ujęciach produkcji wody oraz całodobowo kieruje tymi procesami, steruje całodobowo procesami odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu miasta do oczyszczalni ścieków, a także dba o jakość wody i monitoruje jakość ścieków przez systematyczne badania laboratoryjne. Ponadto, Spółka utrzymuje całodobowo w stałej gotowości pogotowie wodno – kanalizacyjne.

Spółka w ramach posiadanej wykwalifikowanej kadry pracowniczej oraz dzięki nowoczesnym środkom produkcyjnym, świadczy również usługi dodatkowe:

- 71.20.B – pozostałe badania i analizy techniczne,
- 38.21.Z – obróbka i usuwanie odpadów innych niż niebezpieczne,
- 43.22.Z – wykonywanie instalacji wodno-kanalizacyjnych,
- 49.41.Z – transport drogowy towarów,
- 68.20.Z – wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi,
- 35.11.Z – wytwarzanie energii elektrycznej,
- 35.14.Z – handel energią elektryczną,
- 33.12.Z – naprawa i konserwacja maszyn.

3. Rodzaj i struktura taryfy

W zakresie rodzaju i struktury Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie opracował taryfę w zakresie **zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków – niejednolitą i wieloczną** zawierającą różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usługi ceny za dostarczoną wodę i jednakowe ceny za odprowadzane ścieki oraz różne stawki opłaty abonamentowej obejmującej odpłatność za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie należności uwzględniające sposób wysyłki faktury.

Wnioskowana taryfa dla **zbiorowego zaopatrzenia w wodę** jest taryfą niejednolitą wieloczną tj. zawierającą cenę za 1 m³ wody według dwóch grup taryfowych i sześciu stawek opłaty abonamentowej.

Wnioskowana taryfa dla **zbiorowego odprowadzania ścieków** jest taryfą niejednolitą wieloczną zawierającą cenę 1 m³ odprowadzanych ścieków dla wszystkich grup taryfowych i opłatę abonamentową w przypadku odbiorców jedynie usługi zbiorowego odbioru i oczyszczenia ścieków.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług

Taryfowe grupy odbiorców wyodrębniono na podstawie celów zużycia wody.

1. W zakresie **zbiorowego zaopatrzenia w wodę** wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców:

- **Grupa 1** – Odbiorcy usług zaopatrzenia w wodę do spożycia przez ludzi.

- **Grupa 2** – Pozostali odbiorcy usług zaopatrzenia w wodę inni niż wymienieni w Grupie 1.
- 2. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców:**
- **Grupa 1 i Grupa 2** – wszyscy odbiorcy usług zbiorowego odbioru i oczyszczenia ścieków,
- 3. Abonamenty:**
- **WP** - Za odczyt i rozliczenie każdego wodomierza wymagającego indywidualnego rozliczenia w okresie rozliczeniowym (faktura papierowa),
 - **WOP**- Za wspólny odczyt i indywidualne rozliczenie wodomierzy w okresie rozliczeniowym, na podstawie wodomierza głównego lub wodomierza wymagającego indywidualnego rozliczenia i wodomierza dodatkowego (faktura papierowa),
 - **PNP** - Odbiorcy usług obciążani za okres rozliczeniowy, na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, odczytów wodomierza dokonywanych przez przedsiębiorstwo trzecie oraz odbiorcy usług rozliczani tylko za zbiorowe odprowadzanie ścieków (faktura papierowa),
 - **WE**- Za odczyt i rozliczenie każdego wodomierza wymagającego indywidualnego rozliczenia w okresie rozliczeniowym (faktura elektroniczna),
 - **WOE** - Za wspólny odczyt i indywidualne rozliczenie wodomierzy w okresie rozliczeniowym, na podstawie wodomierza głównego lub wodomierza wymagającego indywidualnego rozliczenia i wodomierza dodatkowego (faktura elektroniczna),
 - **PNE** - Odbiorcy usług obciążani za okres rozliczeniowy, na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, odczytów wodomierza dokonywanych przez przedsiębiorstwo trzecie oraz odbiorcy usług rozliczani tylko za zbiorowe odprowadzanie ścieków (faktura elektroniczna),

5. Rodzaje i 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 Spółce za 1 m³ dostarczonej wody;
- **cenę za odprowadzane ścieki** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Spółce za 1 m³ odprowadzanych ścieków;
- **stawkę opłaty abonamentowej** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Spółce za jednostkę usługi odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody 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 na okres od 1-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaje cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat					
			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	
			Ceny i opłaty (netto)	Ceny i opłaty (brutto)	Ceny i opłaty (netto)	Ceny i opłaty (brutto)	Ceny i opłaty (netto)	Ceny i opłaty (brutto)
A								
1	Grupa 1	- cena wody (zł/m ³)	5,67	6,12	6,11	6,60	6,22	6,72
2	Grupa 2	- cena wody (zł/m ³)	5,70	6,16	6,14	6,63	6,25	6,75
B								
3	Grupa 1 Grupa 2	- cena za odbiór i oczyszczenie ścieków (zł/m ³)	8,03	8,67	8,35	9,02	8,31	8,97
C								
4	WP	- stawka opłaty abonamentowej	18,90	20,41	19,72	21,3	20,17	21,78
5	WOP	- stawka opłaty abonamentowej	27,01	29,17	28,19	30,45	28,87	31,18
6	PNP	- stawka opłaty abonamentowej	10,09	10,90	10,53	11,37	10,82	11,69
7	WE	- stawka opłaty abonamentowej	14,58	15,75	15,21	16,43	15,54	16,78
8	WOE	- stawka opłaty abonamentowej	22,69	24,51	23,67	25,57	24,24	26,18
9	PNE	- stawka opłaty abonamentowej	5,77	6,23	6,02	6,50	6,19	6,69

5.2. Wymagane parametry ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych ZWiK Sp. z o.o. w Szczecinie

Lp.	Nazwa substancji, w tym substancji wyrażonej jako wskaźnik	Wartość dopuszczalna [mg/dm ³] ¹⁾
1	Pięciodobowe biochemiczne zapotrzebowanie tlenu (BZT ₅)	700
2	Chemiczne zapotrzebowanie na tlen (ChZT)	1200
3	Fosfor ogólny	15
4	Azot amonowy	200
5	Zawiesina ogólna	500
6	Substancje ropopochodne	15

7	Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	100
8	Substancje powierzchniowo czynne anionowe	15
9	Chlorki	1000
10	Siarczany	500
11	Ołów	1,0
12	Miedź	1,0
13	Cynk	5,0
14	Chrom ogólny	1,0
15	Chrom ^{*6}	0,2
16	Nikiel	1,0
17	Żelazo	10
18	Fenole lotne	15
19	Siarczki	1,0
20	pH	6,5 – 9,5

*) Wartości dopuszczalne wskaźników określono na podstawie Rozporządzenia Ministra Budownictwa w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń Kanalizacyjnych z dnia 14.07.2006 (t.j. Dz.U. 2016.1757).

5.4. Stawka taryfy dla opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

Wyszczególnienie	CENY / STAWKI NETTO w zł/m ³	CENY / STAWKI BRUTTO w zł/m ³
od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	1,45	1,57
od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	1,50	1,62
od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	1,54	1,66

Zasady naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

Główne warunki dla wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, szczegółowe wymagania określają zapisy umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.

1. Analizy kontrolne stężeń ścieków przemysłowych wprowadzanych do kanalizacji są wykonywane przez Dostawcę usług tj. Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie.
2. Podstawę stwierdzenia przekroczenia wartości wskaźników określonych w tabeli stanowią będą wyniki analizy laboratoryjnych próbki ścieków wykonanej z próbki uśrednionej z trzech prób pobranych w ciągu godziny.
W przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych dwoma lub więcej przyłączami, podstawą stwierdzenia przekroczenia będą uśrednione próbki ścieków pobranych trzykrotnie ze wskazanych studni kontrolnych w ciągu godziny.

3. Do obliczenia wartości opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacji sanitarnej, Dostawca usług przyjmie taką ilość ścieków, jaka została przyjęta do wyliczenia należności za odprowadzanie ścieków w danym okresie rozliczeniowym.
4. W razie przekroczenia równocześnie dwóch lub więcej wskaźników zanieczyszczeń stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych ustalana jest dla najwyższego wyliczonego wskaźnika przekroczenia.
5. Opłatę za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacji sanitarnej dolicza się do każdej faktury za dostawę wody i odbiór ścieków licząc od dnia kontroli.
6. Koszty związane z wykonaniem analiz, w przypadku stwierdzenia przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, pokrywa Odbiorca usług na podstawie przedłożonej faktury. Ustala się je jako sumę kosztów pobrania próbek oraz wykonania pomiarów i analiz, na których podstawie stwierdzono naruszenie warunków odprowadzania ścieków.
7. W przypadku zaprzestania naruszania warunków odprowadzania ścieków albo zmniejszenia stopnia naruszania tych warunków Odbiorca usług może ubiegać się o zaprzestanie naliczania opłaty lub zmniejszenie jej wysokości przedstawiając wyniki badań odprowadzanych ścieków, wykonane przez laboratorium posiadające odpowiednią akredytację wraz z wnioskiem zawierającym informację o sposobie osiągnięcia ograniczenia przekroczenia.
8. Zakres przedstawionych badań musi być zgodny z zakresem badań kontrolnych Dostawcy usług.

Metodyka naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

Stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacji wyliczona zostanie z zależności :

$$OP = ST \times WP_{max}$$

gdzie :

- OP – opłata za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych [zł/m³]
 ST – aktualna stawka taryfy za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych [zł/m³]
 WP_{max} - najwyższy obliczony wskaźnik przekroczenia, w przypadku pH – wyznaczony jako wielkość przekroczenia, dla pozostałych substancji obliczony jako:

$$WP = (Sp - Sd) / Sd$$

- Sp – wielkość stężenia wskaźnika zanieczyszczenia określona na podstawie analizy laboratoryjnej [g/m³]
Sd – wielkość stężenia dopuszczalnego wskaźnika zanieczyszczenia [g/m³]

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 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, rozporządzenia w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz z zatwierdzonymi regulaminami dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla danej gminy.

Ustalenie ilości dostarczonej wody do nieruchomości oraz ilości odprowadzonych ścieków z nieruchomości następuje według zasad:

1. Ilość wody dostarczonej ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego,
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawnego 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,
3. W przypadku braku możliwości dokonania ustalenia faktycznego zużycia wody z przyczyn leżących po stronie odbiorcy, w tym umyślnego uszkodzenia przez odbiorcę wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego, zerwania lub uszkodzenia plomby umieszczonej na wodomierzach lub urządzeniu pomiarowym lub zaworze odcinającym, a także wpływania na zmianę, zatrzymanie lub utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków za okresy obrachunkowe, których powyższe zdarzenia dotyczą ustalona zostaje na podstawie przeciętnych norm zużycia wody zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury (Dz.U. z 2002 r. nr 8 poz.70),
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazania urządzenia pomiarowego zainstalowanego przez odbiorcę w uzgodnieniu ze Spółką,
5. W razie braku urządzenia pomiarowego, jego nieprawidłowego działania lub okresowego braku możliwości odczytu ilość odprowadzonych ścieków przyjmuje się za równą ilości pobranej wody,
6. W rozliczeniach odprowadzanych ścieków uwzględniana jest również ilość wody zużytej bezpowrotnie na cele podlewania ogrodu (trawnika), technologiczne lub produkcyjne wyłącznie na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy posiadającego ważną legalizację.

Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

Należność wynikająca ze stawki opłaty abonamentowej regulowana jest niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym, i pobierana jest za rozpoczęty okres rozliczeniowy.

Ceny i stawki opłat mają również zastosowanie do rozliczeń za świadczone przez Spółkę usługi na rzecz Gminy Miasto Szczecin; z tytułu wody:

- pobranej z publicznych studni i źródeł ulicznych,
- zużytej do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe,
- zużytej do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

zgodnie z Art. 22 Ustawy Spółka obciąża Gminę lub inną jednostkę organizacyjną wyznaczoną przez Gminę.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez ZWiK Sp. z o.o. w Szczecinie w zakresie poboru, uzdatniania i dostarczania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków.

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

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków Spółka ma obowiązek:

- zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem zgodnym z przepisami,
- zapewnić dostawę wody w sposób ciągły i niezawodny,
- zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie Art. 13 Ustawy,
- zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 roku w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- dostarczyć wodę do nieruchomości odbiorcy usług, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa w miejscu włączenia do sieci,
- dostarczyć wodę do nieruchomości odbiorcy usług, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w ilości zgodnie z zawartą umową oraz warunkami przyłączenia nieruchomości w ilości nie mniejszej niż 1,2 m³/h,
- odbierać ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości w ilości nie mniejszej niż 1,2 m³/h,
- wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- poinformować niezwłocznie odbiorców usług o przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej wody, 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,
- 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,
 - o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - poinformować odpowiednie dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług,
 - na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego Okręgowemu Urzędowi Miar; koszt ekspertyzy wodomierza głównego, ponosi Odbiorca, jeżeli sprawdzenie nie potwierdzi nieprawidłowości jego działania.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosowane są przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów wynikających z obowiązujących przepisów prawa, standardów wyszczególnionych w zezwoleniach na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków oraz regulaminach dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarach danych gmin.

Realizowane programy inwestycyjne oraz stosowane technologie uzdatniania wody (m. in. ozonowanie, zastosowanie filtrów wody opartych na węglu aktywnym) zapewniają odbiorcom wodę spełniającą jakościowe wymagania europejskie. Oczyszczone ścieki nie powodują degradacji środowiska.

Zakończone inwestycje m.in. nowoczesne obiekty oczyszczające i uzdatniające wodę tj. stacja filtrów na węglu aktywnym na ujęciu wody „Miedwie” a także druga nitka rurociągu „miedwiańskiego” oraz wykonanie robót optymalizacyjnych i modyfikacyjnych istniejącego procesu uzdatniania wody na Stacji Uzdatniania Wody „Miedwie” gwarantuje dostawę wody o bardzo dobrych parametrach fizyko-chemicznych spełniającej wymogi Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017 roku w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 roku, poz. 2294 z późniejszymi zmianami).

Nad jakością wody (i ścieków) czuwa własne Laboratorium. Jednostka ta posiada Certyfikat Akredytacji Laboratorium Badawczego Nr AB 649, badania prowadzone są na najwyższym poziomie.

Z wypełnieniem standardów obsługi odbiorców usług wiąże się również konieczność prowadzenia przez Spółkę dokumentacji i udzielania informacji.

Spółka prowadzi:

- dokumentację dotyczącą realizacji standardów (dokumentowaniu podlegają m.in. badania laboratoryjne jakości wody i odprowadzanych ścieków, kontrola ciśnienia wody, utrzymanie i obsługa wodomierzy, legalizacja wodomierzy, niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków, straty w sieci, awarie itp.),
- dokumentacja dotycząca obsługi Klienta (m.in. ewidencja reklamacji).

Spółka dostarcza odbiorcom usług w szczególności:

- informacje o prawach przysługujących klientowi, o warunkach zawierania umów, o sposobie załatwiania reklamacji, o sposobie rozliczeń itp.,
- informacje o wysokości cen i stawek opłat wynikających z obowiązujących taryf,
- informacje o warunkach przyłączenia do sieci wodociągowo – kanalizacyjnej, o procedurach odczytu wodomierzy i fakturowania, o wpłacie należności, o zgłaszaniu i usuwaniu awarii, o wstrzymywaniu dostaw wody, o rozwiązaniu umowy.

Spółka dokłada wszelkich starań, by relacje z odbiorcami układały się jak najlepiej a kontrahenci postrzegali ZWiK jako przedsiębiorstwo przyjazne odbiorcy. W celu poprawy obsługi klienta w siedzibie firmy funkcjonuje Biuro Obsługi, w którym pracownicy ZWiK profesjonalnie i sprawnie załatwiają sprawy z zakresu swojej działalności.

Na przestrzeni ostatnich lat Spółka systematycznie poprawia stan wyposażenia technicznego dokonując zakupu narzędzi, sprzętu specjalistycznego oraz taboru samochodowego. Usprawnia to działalność firmy przyczynia się do podnoszenia jakości świadczonych usług.

PREZES ZARZĄDU

Patrycja Wolińska-Barkiewicz