

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 24 czerwca 2024 r., znak: P.RZT.70.69.2024/D/KI

TARYFA

**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA OKRES 3 LAT**

**obowiązująca na terenie
gminy Duszniki**

1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Komunalny Zakład Budżetowy w Dusznikach jest jednostką organizacyjną Gminy Duszniki prowadzącą działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Zakład został powołany uchwałą nr XL-40/94 Rady Gminy Duszniki z dnia 29.04.1994.

Poza ww. działalnością podstawową, Zakład prowadzi także na rzecz Gminy prace w zakresie:

- bieżącego utrzymania dróg gminnych, ulic, chodników i placów, w tym zimowego utrzymania dróg, zieleni gminnej,
- utrzymania i zarządzania cmentarzem komunalnym,
- prowadzenia gospodarki mieszkaniowej i gospodarowania lokalami użytkowymi,
- wywozu nieczystości stałych od firm oraz płynnych od mieszkańców gminy Duszniki,
- eksploatacji i konserwacji sieci kanalizacji deszczowej,
- obsługi Punktów Selektywnej Zbiórki Odpadów w Dusznikach i Grzebienisku.

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Proponowane taryfy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę są taryfami niejednolitymi i wielocłonowymi.

Taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę zawierają:

- cenę za 1 m³, różną dla odbiorców usług m.in. ze względu na opłaty za usługi wodne,
- opłatę abonamentową, zróżnicowaną dla odbiorców usług, zawierającą koszty odczytu, rozliczenia i gotowości (dla grup od W1 do W8) lub koszty utrzymania hydrantów (dla grupy W9).

Proponowane taryfy w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, są taryfami niejednolitymi i wielocłonowymi.

Taryfy dla zbiorowego odprowadzanie ścieków zawierają:

- cenę za 1 m³ odprowadzanych ścieków, zróżnicowaną dla odbiorców usług,
- opłatę abonamentową, zróżnicowaną dla odbiorców usług, zawierającą koszty odczytu, rozliczenia i gotowości,
- opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

W poniższych tabelach przedstawiono wyodrębnione grupy taryfowe odbiorców - 9 grup dla zaopatrzenia w wodę i 4 grupy dla odprowadzania ścieków.

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ	
Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa odbiorców
W1	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W2	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków zużywający wodę do celów realizacji zadań

	własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W3	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W4	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W5	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie wskazań wodomierza lokalowego w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W6	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie wskazań wodomierza lokalowego w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W7	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków zużywający wodę do pozostałych celów rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym
W8	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków zużywający wodę do pozostałych celów rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym
W9	Gmina pobierająca wodę na cele wskazane w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, rozliczana w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW	
Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa odbiorców
S1	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S2	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S3	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie wskazań wodomierza lokalowego w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S4	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę zużywający wodę do pozostałych celów rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

4.1. W rozliczeniach za dostarczoną wodę stosuje się taryfę niejedolitą, wielocłonową, składającą się z:

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m³ dostarczonej wody,
- opłaty abonamentowej, wyrażonej w zł na odbiorcę usług i okres rozliczeniowy.

Ceny i stawki opłat dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę, przedstawione są w poniższych tabelach.

Na okres od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto
W1	5,71	6,17	12,79	13,81
W2	5,71	6,17	14,98	16,18
W3	5,71	6,17	11,67	12,60
W4	5,71	6,17	12,73	13,75
W5	5,71	6,17	2,19	2,37

W6	5,71	6,17	4,38	4,73
W7	6,37	6,88	9,23	9,97
W8	6,37	6,88	13,15	14,20
W9	6,37	6,88	24,90	26,89

Na okres od 12 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto
W1	5,72	6,18	12,79	13,81
W2	5,72	6,18	14,98	16,18
W3	5,72	6,18	11,67	12,60
W4	5,72	6,18	12,73	13,75
W5	5,72	6,18	2,19	2,37
W6	5,72	6,18	4,38	4,73
W7	6,38	6,89	9,23	9,97
W8	6,38	6,89	13,15	14,20
W9	6,38	6,89	24,90	26,89

Na okres od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto
W1	5,76	6,22	12,79	13,81
W2	5,76	6,22	14,98	16,18
W3	5,76	6,22	11,67	12,60
W4	5,76	6,22	12,73	13,75
W5	5,76	6,22	2,19	2,37
W6	5,76	6,22	4,38	4,73
W7	6,42	6,93	9,23	9,97
W8	6,42	6,93	13,15	14,20
W9	6,42	6,93	24,90	26,89

4.2. W rozliczeniach za odprowadzane ścieki stosuje się taryfę niejednolitą, wieloczonową, składającą się z:

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m³ odprowadzanych ścieków,
- opłaty abonamentowej, wyrażonej w zł na odbiorcę usług i okres rozliczeniowy.

Ceny i stawki opłat dla zbiorowego odprowadzania ścieków, przedstawione są w poniższych tabelach.

Na okres od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto
S1	9,98	10,79	15,19	16,41
S2	9,98	10,79	14,07	15,20
S3	9,98	10,79	2,19	2,37
S4	10,33	11,16	10,43	11,26

Na okres od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto
S1	10,01	10,81	15,19	16,41
S2	10,01	10,81	14,07	15,20
S3	10,01	10,81	2,19	2,37
S4	10,36	11,19	10,43	11,26

Na okres od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto
S1	10,05	10,85	15,19	16,41
S2	10,05	10,85	14,07	15,20
S3	10,05	10,85	2,19	2,37
S4	10,40	11,23	10,43	11,26

4.3. Stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

Stawkę tej opłaty stosuje się wyłącznie dla ścieków przemysłowych, wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, zawierających stężenia zanieczyszczeń w wielkości przekraczającej wartości dopuszczalne (podane poniżej dla podstawowych kontrolowanych parametrów jakościowych):

l.p.	Wskaźnik zanieczyszczenia	Jednostka	Wartość dopuszczalna
1	temperatura	°C	35
2	pH	-	6,5 – 9,5
3	BZT ₅	mg/dm ³	700,0
4	ChZT _{chr}	mg/dm ³	1 700,0
5	zawiesina ogólna	mg/dm ³	1 200,0
6	BZT ₅	mg/dm ³	743,0

7	azot ogólny	mg/dm ³	115,0
8	azot amonowy	mg/dm ³	100,0
9	fosfor ogólny	mg/dm ³	20,0
10	ołów	mg/dm ³	1,0
11	kadm	mg/dm ³	0,4
12	nikiel	mg/dm ³	1,0
13	cynk	mg/dm ³	5,0
14	rtęć	mg/dm ³	0,2
15	miedź	mg/dm ³	1,0

Przedstawione w powyższej tabeli parametry i ich wartości graniczne zostały określone na podstawie analizy wykorzystania przepustowości oczyszczalni, stosowanej technologii oczyszczania ścieków komunalnych oraz uzyskiwanego stopnia redukcji ładunku zanieczyszczeń i sposobu stosowania osadów ściekowych, przy założeniu zachowania zasad ochrony środowiska i korzystania z usług wodnych.

Oplatę za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych nalicza się wg następujących zasad:

- Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Zakładu są wyniki analiz fizyko-chemicznych ścieków przeprowadzanych w akredytowanym laboratorium, pobranych w punkcie kontrolno-pomiarowym (jako próba dobową zlewana z poborów dokonanych w odstępach dwugodzinnych), wskazanym w umowie lub pozwoleniu wodnoprawnym na odprowadzanie ścieków, w czasie okresowych kontroli prowadzonych w oparciu o przepisy odpowiedniego Rozporządzenia w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, z zastrzeżeniem, że dla pomiaru pH i temperatury badanie wykonuje się w próbce pobranej chwilowo podczas kontroli,
- O wynikach kontroli Zakład informuje Odbiorcę usług w terminie do 14 dni od daty przeprowadzenia kontroli,
- Przeprowadzenie kontroli jakości ścieków następuje na koszt Zakładu – jednak w przypadku stwierdzenia przekroczeń parametrów jakościowych ścieków przemysłowych, Zakład obciąża odbiorcę ścieków pełnymi kosztami wykonania analiz laboratoryjnych,
- Wszystkie kontrole przeprowadzane na wniosek odbiorcy usług są wykonywane na Jego koszt,
- Ilość ścieków z przekroczeniami będzie określana jako różnica pomiędzy wskazaniem wodomierza głównego lub wodomierzy mierzących wodę bezpowrotnie zużytą z dnia, w którym stwierdzono przekroczenia parametrów ścieków odprowadzanych do urządzeń kanalizacji sanitarnej oraz z dnia, w którym przekroczenie ustało – opłata ma charakter ciągły,
- Za dzień ustania przekroczenia przyjmuje się dzień ponownej kontroli, dokonanej przez Zakład stwierdzającej ustanie przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych (dokonanej w terminie do 5 dni roboczych od dnia zlecenia rekontroli przez odbiorcę usług) lub dzień pobrania przez akredytowanego próbkobiorcę próbki do badania w wybranym przez odbiorcę usług laboratorium, posiadającym akredytację na przeprowadzenie badań ścieków w zakresie parametrów ścieków, w jakich stwierdzono przekroczenie - pod warunkiem dokonania odczytu wskaźnika wodomierzy przez pracowników

Zakładu w chwili pobrania w/w próbki ścieku oraz niezwłocznego przekazania Zakładowi wyników przeprowadzonych badań laboratoryjnych,

- Jeżeli wyniki rekontroli nie potwierdzą ustania przekroczeń, dalsze opłaty będą naliczane według wyników badań z rekontroli,
- Opłatę ustala się poprzez pomnożenie ilości ścieków z przekroczeniami, ustalonej wg powyższych zasad oraz jednostkowej stawki opłaty za przekroczenie,
- Jednostkową stawkę opłaty za przekroczenie określa się na podstawie poniższego wzoru:

$$C_j = C_p + C_t + C_{pH} \text{ [zł/m}^3\text{]}$$

C_j - jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych,

C_p - jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie parametrów fizyko-chemicznych ujętych w tabeli wartości dopuszczalnych dla zanieczyszczeń, pod poz. 3 – 15, obliczana ze wzoru:

$$C_p = C_s * (S_p - S_d) / S_d$$

C_s – aktualna taryfowa stawka opłaty za ścieki dla grupy taryfowej S2 [zł/m³],

S_p – stężenie danego zanieczyszczenia w kontrolowanej próbce dobowej [mg/dm³],

S_d – dopuszczalne stężenie danego zanieczyszczenia wg ww. tabeli [mg/dm³]

UWAGA: przy przekroczeniu równoczesnym 2 lub więcej ww. parametrów, stosuje się opłatę za parametr, za który opłata jest najwyższa

C_t – jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie wartości temperatury, wg poniższej tabeli

przedział opłaty	wartość [zł/m ³]
dla ścieków, w których temperatura przekracza dopuszczalną wartość o mniej niż 5°C – za każdy stopień przekroczenia	0,66
dla ścieków, w których temperatura przekracza dopuszczalną wartość o 5°C i więcej – za każdy stopień przekroczenia	1,32

C_{pH} – – jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie wartości pH, wg poniższej tabeli

przedział opłaty	wartość [zł/m ³]
dla ścieków, w których pH jest wyższe od górnej lub niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o mniej niż 0,5 pH	1,32
dla ścieków, w których pH jest wyższe od górnej lub niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o 0,5 pH – 1,5 pH	3,30
dla ścieków, w których pH jest wyższe od górnej lub niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o 1,5 pH – 2,5 pH	6,58
dla ścieków, w których pH jest wyższe od górnej lub niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 2,5 pH	12,76

- Do opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych dolicza się podatek od towarów i usług (VAT), w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone wg następujących warunków i zasad:

- Podstawą do rozliczeń są określone w taryfach ceny i stawki opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków,
- Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - na podstawie przeciętnych norm zużycia wody,
- Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku - jako równą ilości wody pobranej lub ilości określonej w umowie,
- W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług,
- W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza,
- Zakład na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza - w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia,
- Opłaty abonamentowe za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierane są za każdy okres rozliczeniowy, w którym świadczone były usługi,
- Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie,
- Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury, nie wstrzymuje jej zapłaty,
- Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób,
- 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.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

W obszarze usług świadczonych na rzecz taryfowej grupy odbiorców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę znajdują się m.in. następujące działania:

- ujmowanie i dostawa wody o parametrach jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- montaż i utrzymanie wodomierzy głównych,

- okresowa kontrola parametrów jakościowych dostarczanej wody,
- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń wodociągowych,

których koszty są wspólne dla wszystkich grup taryfowych.

Jednym z podstawowych kosztów różnicujących jest koszt usług wodnych. Różnica w ponoszonych opłatach za pobór wód stanowi podstawę do różnicowania cen zaopatrzenia w wodę i wydzielenia grup taryfowych.

Dodatkowo wydzielono jako osobną grupę taryfową Gminę pobierającą wodę na cele wskazane w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, której przypisano opłatę abonamentową pokrywającą koszty utrzymania hydrantów p-poż.

Wydzielono także grupy taryfowe ze względu na koszty przypisane do opłaty abonamentowej – koszty odczytu, rozliczania i gotowości, które zależne są od zakresu czynności wykonywanych na rzecz odbiorców usług.

W obszarze usług świadczonych na rzecz odbiorców w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków znajdują się m.in. następujące działania:

- odbiór i oczyszczanie ścieków komunalnych,
- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń kanalizacyjnych,
- oczyszczanie ścieków do parametrów jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- okresowa kontrola parametrów jakościowych odprowadzanych ścieków.

W tym obszarze Zakład ponosi koszty, które są podstawą do różnicowania ceny za odbiór ścieków i wydzielenia dodatkowych grup taryfowych odbiorców usług - związane z wielkością nakładu pracy na utrzymanie systemu kanalizacyjnego w sprawności i zapewnienie ciągłości odbioru ścieków.

Opłaty abonamentowe obejmują wszystkie 3 składowe – odczyt, rozliczanie i gotowość, które zależne są od zakresu czynności wykonywanych na rzecz odbiorców usług.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych - w tym z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, aktualnego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Duszniki (obecnie – uchwała Rady Gminy Duszniki nr V/25/2019 z dnia 29.01.2019, ze zmianą wprowadzoną uchwałą Rady Gminy Duszniki nr XXXIV/230/20 z dnia 29.12.2020) oraz zapisów umów zawartych z poszczególnymi odbiorcami usług.

Podstawowym miejscem uzyskiwania informacji związanych z realizacją umowy o zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub zbiorowe odprowadzanie ścieków jest siedziba Zakładu, zlokalizowana w Dusznikach, przy ul. Szamotulskiej 16. Zakład czynny jest codziennie w godzinach 7:00-15:00.

Do podstawowych zadań Zakładu, w zakresie obsługi odbiorców usług, należy m.in.:

- obsługa bieżąca Klientów,
- wydawanie warunków przyłączenia do sieci,
- wydawanie opinii i uzgodnień,
- przygotowywanie i podpisywanie umów,
- rozpatrzenie wniosków i wydawanie zaświadczeń,
- doradztwo techniczne,
- przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

Wszelkie zgłoszenia przyjmowane są w siedzibie Zakładu, listownie, mailowo lub telefonicznie.

Powiadomienia o występujących awariach oraz informacje o przewidywanych przerwach technicznych w świadczeniu usług przekazywane są odbiorcom usług telefonicznie lub poprzez kontakt bezpośredni.

Na stronie internetowej Zakładu (<http://www.kzb-duszniki.pl/>) odbiorcy usług mogą uzyskać m.in. następujące informacje lub pobrać dokumenty dotyczące:

- danych teleadresowych Zakładu,
- danych telefonicznych i mailowych do pracowników Zakładu,
- numerów telefonów alarmowych,
- wysokości aktualnych taryf,
- informacji o obiektach infrastrukturalnych,
- treści aktualnego Regulaminu usług obowiązującego na terenie Gminy Duszniki,
- treści regulaminów udzielania zamówień sektorowych i publicznych,
- treści wniosków o zawarcie umowy, rozwiązanie umowy, wydanie zapewnienia dostawy wody lub odbioru ścieków, o przegląd techniczny i odbiór przyłączy,
- jakości wody uzdatnionej,
- ogólnych warunków umów,
- szczegółowego opisu technologii oczyszczania ścieków,
- postępowań przetargowych,
- skorzystać z funkcji e-boku.

Zakład ma obowiązek poinformować odbiorców (w sposób zwyczajowo przyjęty) o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym, a o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, których przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin – niezwłocznie.

W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Zakład ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Z UP. DYREKTORA
Radostaw Jagodziński
ZASTĘPCA DYREKTORA

