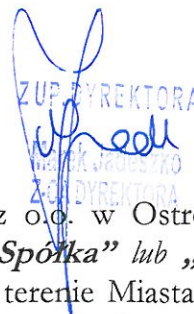


Z dnia 22. marca 2021r.

Znak BI.RET.YO.34.2021



1. Informacje ogólne.

Ostrołęckie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Ostrołęce (dalej również: „**przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne**”, „**Spółka**” lub „**OPWIK**”) jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Miasta Ostrołęka realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia 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 Białymstoku decyzją nr BI.RET.070.408.2018.TR z dnia 20.04.2018 r. (dalej również: „**dotychczasowa Taryfa**”).

Niniejsza nowa 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 Miasta Ostrołęka.

Podstawą prawną opracowania nowej Taryfy stanowią przede wszystkim przepisy:

- Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj Dz. U. z 2020 poz. 2028), zwana dalej „**Ustawą**”,
- Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 2 marca 2018r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 poz. 472), 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 Miasta Ostrołęka

2. Rodzaje prowadzonej działalności.

OPWIK Sp. z o.o. realizuje zadanie własne gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Ostrołęka zgodnie z zezwoleniem wydanym Decyzją Zarządu Miasta nr 1/2002 z dnia 22.10.2002r. 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. Spółka zarejestrowana została w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Gospodarczego, wpisanym do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000059764, NIP 758-000-03-44, Regon 550388739

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

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

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. OPWIK utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w ujęciach wody SUW „Leśna” przy ul. Leśnej oraz SUW „Kurpiowska” przy ulicy Kurpiowskiej 21. Całodobowo sprawuje kontrolę nad procesami odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu miasta do oczyszczalni ścieków przy ul. Chemicznej 2, a także dba o jakość wody i monitoruje jakość ścieków przez systematyczne badania laboratoryjne. Ponadto, Spółka utrzymuje w stałej gotowości pogotowie wodnokanalizacyjne oraz powiększa teren objęty miejską siecią wodociągową i kanalizacyjną.

Z uwagi na rozwiązanie porozumień między gminnych Spółka nie będzie świadczyła usług dostawy hurtowej wody i hurtowego odbioru ścieków na terenie sąsiednich gmin. W związku z tym szacunkowa ilość wody i ścieków jaka zostanie dostarczona/odebrana w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków została pomniejszona o sprzedaż hurtową. Mając na uwadze powyższe w nowej taryfie wyłączone zostały także koszty jakie ponosi OPWiK w ramach pozostałych rodzajów działalności.

Zgodnie z Krajowym Rejestrem Sądowym przedmiotem działalności Spółki jest:

1. Zbieranie odpadów innych niż niebezpieczne PKD 38.11.Z
2. Zbieranie odpadów niebezpiecznych PKD 38.12.Z
3. Obróbka i usuwanie odpadów innych PKD 38.21.Z
4. Roboty związane z budową rurociągów przesyłowych i sieci rozdzielczych PKD 42.21.Z
5. Rozbiórka i burzenie obiektów budowlanych PKD 43.11.Z
6. Przygotowanie terenu pod budowę PKD 43.12.Z
7. Wykonywanie wykopów i wierceń geologiczno inżynierskich PKD 43.13.Z
8. Wykonywanie instalacji wodno-kanalizacyjnych, cieplnych, gazowych i klimatyzacyjnych PKD 43.22.Z
9. Pozostałe specjalistyczne roboty budowlane, gdzie indziej niesklasyfikowane PKD 43.99.Z
10. Sprzedaż hurtowa wyrobów metalowych oraz sprzętu i dodatkowego wyposażenia hydraulicznego i grzejnego PKD 46.74.Z
11. Sprzedaż detaliczna drobnych wyrobów metalowych, farb i szkła prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach PKD 47.52.Z
12. Pozostały transport lądowy pasażerski, gdzie indziej niesklasyfikowany PKD 49.39.Z
13. Transport drogowy towarów PKD 49.41.Z
14. Działalność w zakresie inżynierii i związane z nią doradztwo PKD 71.12.Z
15. Pozostałe badania i analizy techniczne PKD 71.20.B
16. Wytwarzanie energii elektrycznej PKD 35.11.Z
17. Handel energią elektryczną PKD 35.14.Z
18. Działalność w zakresie inżynierii i związane z nią doradztwo techniczne (usługi geodezyjne) PKD 71.12.Z
19. Pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona poza siecią sklepów, straganami i targowiskami PKD 47.99.Z
20. Działalność usługowa związana z zagospodarowaniem terenów zielonych PKD 81.30.Z
21. Pozostałe sprzątanie (usuwanie śniegu, lodu, zmiatanie ulic) PKD 81.29.Z



3. Rodzaj i struktura taryfy.

W zakresie rodzaju i struktury, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowało następującą taryfę:

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę - taryfa jednolita jednoczłonowa, zawierająca jednolite ceny dla taryfowych grup odbiorców podane dla 1 m³ dostarczonej wody bez stawek opłaty abonamentowej;
- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków - taryfa jednolita jednoczłonowa, zawierająca jednolite ceny dla taryfowych grup odbiorców za 1 m³ odprowadzanych ścieków bez stawki opłaty abonamentowej.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług.

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

- 1) W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców:

Grupa 1 – wszyscy odbiorcy usług, w tym odbiorcy usług dla celów określonych w art. 22 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

- 2) W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniło następujące taryfowe grupy odbiorców:

Grupa 1 – wszyscy odbiorcy usług

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat na okres 1-36 miesięcy.

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

- 1) cenę za dostarczoną wodę jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody, do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami;
- 2) cenę za odprowadzone ścieki jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ odprowadzonych ścieków, w tym ścieków komunalnych lub

 3

ścieków przemysłowych; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami;

- 3) **stawkę opłaty za przekroczenia** jako stawkę opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, w zależności od wykorzystania przepustowości oczyszczalni, stosowanej technologii oczyszczania ścieków komunalnych oraz uzyskiwanego stopnia redukcji ładunku zanieczyszczeń i sposobu stosowania osadów ściekowych.

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia do taryfowych cen i stawek opłat dolicza się podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Na dzień opracowania niniejszej Taryfy stawka podatku VAT wynosi 8 %.

5.1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 1-12 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	2,72	zł/m ³

5.2. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	2,72	zł/m ³

5.3. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 25-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	2,72	zł/m ³

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 ³ ścieków	6,54	zł/m ³



5.5. Wysokość cen odprowadzone ścieki na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	6,54	zł/m ³

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

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	6,54	zł/m ³

5.7. Wysokość stawek opłat za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych oraz zasady kontroli obowiązujące w okresie 1-36 miesięcy.

1) Zasady i sposób wyliczania opłat.

Nazwa wskaźnika	Najwyższe dopuszczalne stężenie zanieczyszczeń w ściekach wprowadzania ścieków do kanalizacji	Stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do kanalizacji	Sposób obliczania opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do kanalizacji
stan ścieków	-	netto zł/m ³	obliczanie wg wzoru
Odczyn pH	≥ 6,5 ÷ ≤ 9,5	CpH1 = 1,37 zł	$O_{Po} = V \cdot C_{pH1}$
		CpH2 = 3,42 zł	$O_{Po} = V \cdot C_{pH2}$
		CpH3 = 6,82 zł	$O_{Po} = V \cdot C_{pH3}$
		CpH4 = 13,23 zł	$O_{Po} = V \cdot C_{pH4}$
Temperatura	do 35 °C	o mniej niż 5°C = 0,68 zł	za każdy stopień przekroczenia
		o więcej niż 5°C = 1,37 zł	
skład ścieków	(mg/l)	zł/kg	obliczanie wg wzoru
ChZT Cr	1000 mg O ₂ /l	16,39 zł	

 5

BZT5	600 mg O ₂ /l	27,27 zł	$O_{pw} = \frac{(Sa - Sd)}{1000} \cdot V \cdot Cj$
Ołów	1 mg Pb/l	894,79 zł	
Kadm	0,4 mg Cd/l	1 193,49 zł	
Miedź	1 mg Cu/l	894,79 zł	
Cynk	5 mg Zn/l	716,12 zł	
Nikiel	1 mg Ni/l	894,79 zł	
Chrom	1 mg Cr/l	716,12 zł	
Fosfor ogólny	10 mg Pog./l	27,27 zł	
Azot azotynowy	10 mg N-NO ₂ /l	27,27 zł	
Azot amonowy	200 mg N-NH ₄ /l	27,27 zł	
Zawiesiny ogólne	600 mg/l	5,05 zł	
Siarczany	500 mg SO ₄ /l	5,05 zł	
Chlorki	1000 mg Cl/l	5,05 zł	
Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	100 mg/l	477,38 zł	
Węglowodory ropopochodne	15 mg/l	477,38 zł	

Objaśnienie symboli:

Opw - opłata za przekroczenie dopuszczalnej wartości wskaźników zanieczyszczeń (w zł);

Sa - wielkość stężenia określona na podstawie analizy

Sd - wielkość stężenia dopuszczalnego

V - ilość odprowadzonych ścieków w okresie obliczeniowym

Cj - jednostkowa stawka opłaty za 1 kg substancji, w tym substancji wyrażonej jako wskaźnik (w zł/kg), zgodnie z przedstawioną zgodnie z tabelą powyżej.

2) Zasady prowadzenia kontroli jakości ścieków u odbiorcy usług, zasady stwierdzenia dnia ustania przekroczeń i zakończenia naliczania opłat, ustalania opłaty w okresie rozliczeniowym

- a) Usługodawca ma prawo dokonywania kontroli jakości ścieków wprowadzanych przez Usługobiorcę do urządzeń kanalizacyjnych Usługodawcy. Analiza prób ścieków będzie wykonywana przez laboratorium Usługodawcy.
- b) Usługobiorca uiszcza opłaty za przekroczenie warunków wprowadzenia ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, powiększone o należny podatek VAT. Opłaty za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków i/lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach są naliczane od dnia poboru ścieków, w którym stwierdzono przekroczenia do dnia ustania przekroczenia.

 6

- c) Ustalenie wysokości opłaty za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków będzie następować z odpowiednim zastosowaniem przepisów wydanych na podstawie art. 293 ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. Prawo wodne t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 310 ze zm.).
- d) Za dzień ustania przekroczenia przyjmuje się:
 - dzień ponownej kontroli dokonanej przez Usługodawcę stwierdzającej ustanie przekroczeń warunków umowy wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych Usługodawcy lub,
 - dzień ponownej kontroli po wcześniejszym złożeniu pisemnego wniosku Usługobiorcy o przeprowadzenie ponownej kontroli, w związku z ustaniem przekroczeń warunków dopuszczalnych wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych Usługodawcy, jeżeli kontrola przeprowadzona przez Usługodawcę w związku z tym potwierdzi ustanie przekroczeń.
- e) W przypadku gdy ponowna kontrola, lub kontrola wykonana na zlecenie Usługobiorcy przeprowadzona przez Usługodawcę nie potwierdzi ustania przekroczeń, Usługodawca naliczać będzie opłatę od przekroczeń, jakie wykazała ostatnia kontrola.
- f) Kontrole prowadzone są w celu określenia jakości ścieków wprowadzanych przez Usługobiorcę do urządzeń kanalizacyjnych. Usługobiorca powinien zapewnić możliwość poboru średnio-dobowej próbki ścieków. Próbkę dobową pobierane są przy pomocy automatycznego urządzenia przenośnego będącego własnością Usługobiorcy ustawionego na czas poboru próbek w punkcie kontrolnym.
- g) Jeżeli Usługobiorca nie zapewnia możliwości poboru prób średniodobowych, podstawą oceny jakości ścieków jest próba pobrana w sposób uśredniony tj. trzy próby pobrane w 30-to minutowych odstępach czasu w trakcie kontroli przebiegającej według następującego schematu.
 - I. Powiadomienie upoważnionego przedstawiciela Usługobiorcy o zamiarze przeprowadzenia kontroli jakości ścieków,
 - II. Usługobiorca ma prawo uczestniczyć przy poborze prób ścieków, z którego zostaje sporządzony protokół w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
 - III. Dostarczenie pobranych i zabezpieczonych prób ścieków do Laboratorium Usługodawcy w czasie nie dłuższym niż 2-ie godziny,
 - IV. Wykonanie analiz fizyko- chemicznych pobranych ścieków przez Laboratorium Usługodawcy,
 - V. Opracowanie raportu z badań fizyko-chemicznych.
- h) Jeżeli podczas kontroli dokonuje się odstępstwa od obowiązujących na podstawie niniejszej umowy zasad kontroli, zmiany te opisuje się w protokole. Odstępstwa te akceptuje Usługobiorca podpisując protokół. Protokół ze strony Usługobiorcy podpisuje jego przedstawiciel obecny przy poborze próbek ścieków.
- i) W przypadku stwierdzenia przekroczenia przez Usługobiorcę warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, Usługodawca obowiązany jest poinformować Usługobiorcę w formie pisemnej o stwierdzonych przekroczeniach dopuszczalnych parametrów zanieczyszczeń w ściekach.
- j) W przypadku gdy Usługobiorca podjął działania na rzecz poprawy jakości ścieków, Usługodawca wykona ponowną kontrolę jakości (rekontrolę) w terminie do 5 dni roboczych po otrzymaniu pisemnego zlecenia od Usługobiorcy.
- k) W przypadku, gdy analiza pobranych ścieków wykazuje przekroczenia wielkości dopuszczalnych parametrów, Usługobiorca obciążony będzie kosztami kontroli i



analizy przeprowadzonej przez Usługodawcę niezależnie od zastosowania przez niego opłat dodatkowych za przekroczenie.

- l) Wszelkie kontrole przeprowadzone na wniosek Usługobiorcy wykonywane są na koszt Usługobiorcy. Ponowna kontrola (rekontrola) przebiega według zasad obowiązujących podczas kontroli jakości ścieków.
- m) Opłaty w okresie rozliczeniowym za odprowadzone ścieki przez Odbiorcę usług ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub jako równą ilość wody pobranej z wyłączeniem ilości bezpowrotnie zużytej wody na cele ogrodowe.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia. Należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Ilość pobranej wody w budynkach lub obiektach wyposażonych w wodomierze główne, ustala się zgodnie z ich wskazaniami. Ilość odprowadzanych ścieków z budynków i obiektów wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania. W przypadku braku wyposażenia budynków w urządzenia pomiarowe ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach gdy wielkość jej zużycia na inne cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorców usług. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego 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, odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie poboru, uzdatniania i rozprowadzania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków. Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych szczegółowo w Rozdziale 5 niniejszej taryfy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane 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.

7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

W zakresie jakości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje zadania wynikające z przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz jakości ścieków oczyszczonych odprowadzanych do odbiornika natomiast z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który określa m.in. minimalny poziom usług. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę zdatną do spożycia przez ludzi i wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia wymagania: 1) mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017, poz. 2294); 2) chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia.

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, czynnych w godzinach od 7:00 do 22:00. Jeżeli jest to możliwe, przedsiębiorstwo ma obowiązek podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz poinformować odpowiednie 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, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

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.

