



**Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie**

**Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Białymstoku**

B.RZT.70.36.2024

**Zakład Wodociągów, Kanalizacji  
i Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.  
w Wysokiem Mazowieckiem**

**Wójt Gminy Wysokie Mazowieckie**

#### **DECYZJA**

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust. 2 oraz 27a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 757, zwanej dalej „uzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 572 z późn. zm., zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Zakładu Wodociągów, Kanalizacji i Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Wysokiem Mazowieckiem z dnia 20 lutego 2024 r.

**zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na terenie Gminy Wysokie Mazowieckie i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Wysokie Mazowieckie w miejscowościach Brzóska-Falki oraz Michałki na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

#### **UZASADNIENIE**

W dniu 23 lutego 2024 r. przy piśmie z dnia 20 lutego 2024 r., znak: 308/204 do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku (zwanego dalej „organem regulacyjnym”) Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Wysokiem Mazowieckiem (dalej również jako „Wnioskodawca” oraz „Spółka”) przedłożył wniosek o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Wysokie Mazowieckie i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wysokie Mazowieckie w miejscowościach Brzóska-Falki oraz Michałki na okres 3 lat. Pismem z dnia 04 marca 2024 r. organ regulacyjny wezwał Wnioskodawcę do uzupełnienia braków formalnych. W dniu 11 marca 2024 r. przy piśmie z dnia 11 marca 2024 r. oraz 15 marca 2024 r., przy piśmie z dnia 14 marca 2024

r. do organu regulacyjnego przedłożono wymagane dokumenty do wniosku. Pismem z dnia 25 marca 2024 r., znak B.RZT.70.36.2024 organ regulacyjny zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w wyżej wymienionej sprawie. Jednocześnie pismem z dnia 25 marca 2024 r. wezwano Wnioskodawcę do przedłożenia informacji oraz dodatkowych dokumentów niezbędnych do weryfikacji przedmiotowego wniosku. Dodatkowo Dyrektor RZGW w Białymstoku pismem z dnia 25 marca 2024 r. wezwał Wójta Gminy Wysokie Mazowieckie do złożenia informacji koniecznych dla oceny wniosku przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. W dniu 10 kwietnia 2024 r. przy piśmie z dnia 09 kwietnia 2024 r., znak RIR.7031.8.2024 wpłynęła odpowiedź z Urzędu Gminy na powyższe wezwanie. Spółka w dniu 24 kwietnia 2024 r., przy piśmie znak 690/2024 przedłożyła odpowiedź na otrzymane wezwanie wraz z korektą wniosku. Pismem z dnia 30 kwietnia 2024 r. organ regulacyjny ponownie wezwał Wnioskodawcę do uzupełnienia informacji oraz przedłożenia dodatkowych dokumentów niezbędnych do weryfikacji wniosku taryfowego. W dniach 17 maja 2024 r. przy piśmie z dnia 16 maja 2024 r. oraz 27 maja 2024 r. do organu regulacyjnego wpłynęła odpowiedź Spółki na ww. wezwanie wraz z korektą wniosku taryfowego. Pismem z dnia 28 maja 2024 r. organ regulacyjny po raz kolejny wezwał Wnioskodawcę do uzupełnienia informacji oraz przedłożenia dodatkowych dokumentów niezbędnych do weryfikacji wniosku taryfowego. W dniu 12 czerwca 2024 r., przy piśmie z dnia 11 czerwca 2024 r. znak L.dz.975/2024 do organu regulacyjnego wpłynęła odpowiedź Spółki na ww. wezwanie wraz z korektą wniosku taryfowego. Biorąc pod uwagę zgromadzony materiał dowodowy, organ regulacyjny pismem z dnia 14 czerwca 2024 r. działając w trybie art. 10 § 1 kpa zawiadomił strony postępowania o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie. Strony nie wniosły żadnych uwag do przedmiotowego postępowania.

Wniosek taryfowy, stanowiący formalną podstawę wydania decyzji, przedłożony został organowi regulacyjnemu w dniu 23 lutego 2024 r., a następnie uzupełniony i skorygowany w dniach 11 marca 2024 r., 15 marca 2024 r., 24 kwietnia 2024 r., 17 maja 2024 r., 27 maja 2024 r. oraz 12 czerwca 2024 r.

Na podstawie zgromadzonego w przedmiotowej sprawie materiału dowodowego ustalono, że przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 uzwzów oraz z przepisami 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 z 2022 r. poz. 1074).

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia wniosku przedstawionego przez wnioskodawcę z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz z przepisami ustawy Prawo wodne.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen, dokonał analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Wysokim Mazowieckim działalności gospodarczej oraz zweryfikował koszty związane ze świadczeniem usług poniesionych w latach obrotowych obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalone na podstawie ewidencji księgowej z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia.

Z uwagi na fakt, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Wysokie Mazowieckie i zbiorowego odprowadzania ścieków na

terenie Gminy Wysokie Mazowieckie w miejscowościach Brzóska-Falki oraz Michałki oraz uzasadnienia wniosku jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwos. Opłatę w wysokości 658,99 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego 06 1130 1017 0020 1510 6720 0042, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.



DYREKTOR  
*Marian Magnuszewski*

### 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 Białymstoku 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.

Otrzymują:

1. Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Energetyki Ciepłej Sp. z o.o., ul. 1 Maja 6, 18 – 200 Wysokie Mazowieckie
2. Wójt Gminy Wysokie Mazowieckie, ul. Mickiewicza 1A, 18 – 200 Wysokie Mazowieckie
3. a/a

ZAKŁAD WODOCIĄGÓW, KANALIZACJI  
I ENERGETYKI CIEPLNEJ Sp. z o.o.  
18-200 Wysokie Mazowieckie, ul. 1 Maja 6  
tel. 86 275 04 88; 86 275 20 45  
NIP 7221620331 R-200410051 KRS 0000373827  
KOD DOK 00005071 e-mail: sekretariat@z-kiec.pl

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

Z dnia 24 czerwca 2024 r.

Znak B.R.Z.T. 70.36-2024

**Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.**  
w Wysokiem Mazowieckiem  
ul. 1 Maja 6  
18-200 Wysokie Mazowieckie

DYREKTOR  
  
Marian Magnuszewski

**TARYFA  
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W  
WODĘ na terenie gminy  
Wysokie Mazowieckie  
i ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA  
ŚCIEKÓW  
na terenie gminy  
Wysokie Mazowieckie w miejscowościach  
Brzóska-Falki oraz Michałki**

REGIONALNY ZARZĄD  
  
mgr inż. Andrzej Michalski

## **a) Rodzaje prowadzonej działalności**

Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Wysokiem Mazowieckiem, prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Wysokie Mazowieckie i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wysokie Mazowieckie w miejscowościach Brzóska-Falki oraz Michałki, pełniąc rolę przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego na podstawie Regulaminu dostarczania wody na obszarze Gminy Wysokie Mazowieckie oraz Porozumienia Międzygminnego.

Zakład prowadzi eksploatację stacji uzdatniania wody, sieci wodociągowo – kanalizacyjnej, oczyszczalni ścieków oraz towarzyszącej infrastruktury służącej do zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego zaopatrzenia ścieków na terenie Gminy Wysokie Mazowieckie,

Przedmiot działalności „Spółki” stanowi:

-w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę: ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody za pomocą urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa.

-w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: odprowadzanie i oczyszczanie ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Wysokiem Mazowieckiem w ramach prowadzonej działalności nie realizuje zadań z zakresu gospodarki wodami opadowymi i kanalizacją deszczową.

W strukturze Zakładu poza działalnością taryfową wyodrębnione są działy: ciepłownictwa i oczyszczania, które nie stanowią przedmiotu wniosku taryfowego i koszty związane z pozostałą działalnością nie obciążają w żaden sposób odbiorców wody i ścieków z terenu Gminy Wysokie Mazowieckie. Każdy z działów zajmuje się realizacją powierzonych mu obowiązków, wykorzystując posiadające zasoby ludzkie oraz sprzęt i maszyny specjalistyczne. W przypadku występowania zwiększonej potrzeby zaangażowania do pracy większej ilości środków niż są w posiadaniu danego działu korzysta się z pomocy współistniejących działów zakładu. Najczęściej wykorzystywane są robotnicy fizyczni oraz środki transportu ciężkiego na co dzień eksploatowane w dziale oczyszczania. Poza gospodarką wodociągowo-kanalizacyjną przedsiębiorstwo wykonuje także inne usługi na zlecenie, niebędące przedmiotem wniosku. Koszty pozostałej działalności nie obciążają odbiorców wody i ścieków.

Dział Wodociągów Wiejskich - zajmuje się:

- dostawą wody do mieszkańców gminy Wysokie Mazowieckie
- konserwacją i utrzymaniem ośmiu Stacji Uzdatniania Wody i sieci wodociągowej
- budową sieci, przyłączy oraz innych prac zleconych.
- odbiorem ścieków bytowych od mieszkańców Gminy Wysokie Mazowieckie
- konserwacją i utrzymaniem biologicznej oczyszczalni ścieków w Porytem Jabłoń oraz biologiczno mechanicznej oczyszczalni ścieków w Brzóska Falki.
- konserwacją i utrzymaniem dziewięciu strefowych przepompowni ścieków

Dział ten zatrudnia ogółem dziesięć osób na czas nieokreślony w tym :

- ✓ czterech monterów w pełnym wymiarze godzin
- ✓ konserwatorzy na stacjach terenowych w wymiarze  $3 \frac{1}{2}$  etatu,
- ✓ inspektora ds. rozliczeń wody  $\frac{1}{4}$  etatu,
- ✓ jeden pełny etat kierownika działu,
- ✓  $\frac{1}{3}$  etatu laboranta

Dział wyposażony jest w trzy samochody dostawcze służące do przewozu pracowników i materiałów w celu wykonania zleconych prac, koparkę, samochód ciężarowy urządzenie do czyszczenia sieci kanalizacyjnej oraz dodatkowy sprzęt transportowy jak też narzędzia i maszyny specjalistyczne wspólne dla działów wodociągów wiejskich i miejskich.

Zgodnie z ustawą przedmiotem działalności taryfowej przedsiębiorstwa jest:

- wydobywanie wód podziemnych,
- filtracja i uzdatnianie wody w celu doprowadzenia jej do stanu określonego normami przydatności do spożycia,
- dostarczanie wody do odbiorców za pomocą rurociągów i pomp,
- obsługa sieci rurociągów, poprzez wykonywanie konserwacji, niezbędnych napraw i remontów, wraz z obsługą urządzeń pomiarowo – rozliczeniowych i odbiorców wody,
- odbiór i odprowadzanie ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych,

- utrzymanie gminnej sieci kanalizacyjnej oraz strefowych przepompowni ścieków w stanie technicznej zdolności do odbioru ścieków.
- eksploatacja oczyszczalni ścieków oraz odprowadzanie ścieków oczyszczonych spełniających warunki pozwolenia wodnoprawnego do odbiornika
- obsługa inkasencko – finansowo – księgową odbiorców usług.

W ramach prowadzonej działalności przedsiębiorstwo nie realizuje zadań z zakresu gospodarki ściekami opadowymi i kanalizacją deszczową.

Za swój podstawowy zakres działalności przedsiębiorstwo uważa dostarczanie wody a także odprowadzanie i oczyszczanie ścieków, przy tym również konserwację oraz remonty urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Zatrudniona wyspecjalizowana kadra pracowników, mogąca poszczycić się wieloletnim doświadczeniem, najnowocześniejszy park maszynowy oraz zorientowanie na nowinki techniczne, pozwalają wykonać solidnie zakres całej działalności gospodarczej.

#### **b) Rodzaje i struktura taryfy.**

Na podstawie kryteriów, o których mowa w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków dokonano wyboru struktury i rodzaju taryfy, uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców, przedsiębiorstwo określiło strukturę i rodzaj taryf:

- Taryfa wieloczęłkowa zawierająca ceny i stawki opłat, w tym stawkę opłaty abonamentowej.
- Taryfa niejednolita zawierająca różne ceny za dostarczoną wodę, dla poszczególnych grup odbiorców usług.
- Taryfa jednolita zawierająca jednakowe ceny za odprowadzanie ścieków, dla odbiorców usług.

### c) Taryfowe grupy odbiorców usług

W przedsiębiorstwie dokonano podziału odbiorców usług na następujące grupy odbiorców:

a) W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe – rozliczane za ilość dostarczonej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Odbiorcy wody przeznaczonej do spożycia lub na cele socjalno-bytowe
Grupa 2	Pozostali odbiorcy inni niż gospodarstwa domowe pobierający wodę na cele inne niż socjalno-bytowe, w szczególności na cele związane z prowadzoną działalnością gospodarczą
Grupa 3	Gmina pobierająca wodę dla celów określonych w art. 22 u.z.z.w, rozliczana na podstawie raportów
Grupa 4	Pozostali odbiorcy inni niż gospodarstwa domowe pobierający wodę na cele inne niż socjalno-bytowe, w szczególności na cele związane z prowadzoną działalnością gospodarczą rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody.

b) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług odprowadzający ścieki bytowe rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków określoną w oparciu o ilość zużytej wody.

### 4. Rodzaje i wysokości cen i stawek opłat.

W rozliczeniach z odbiorcami usług w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych obowiązują zróżnicowane ceny i stawki opłat oraz zasady ich stosowania.



W rozliczeniach za dostarczoną wodę:

- cena – wyrażona w złotych za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody,
- stawka opłaty abonamentowej – wyrażona w złotych na odbiorcę usług, niezależna od ilości pobranej wody, płacona za każdy miesiąc.

W rozliczeniach za odebrane ścieki:

- cena – wyrażona w złotych za 1 m<sup>3</sup> odebranych ścieków,
- stawka opłaty abonamentowej – wyrażona w złotych na odbiorcę usług, niezależna od ilości odebranych ścieków, płacona za każdy miesiąc.

Tabela 1. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę:

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj 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
1	Grupa 1	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	3,55	3,67	3,74
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	5,66	5,72	5,78
2	Grupa 2	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	3,58	3,70	3,76
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	5,66	5,72	5,78
3	Grupa 3	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	3,58	3,70	3,76
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	5,66	5,72	5,78
4	Grupa 4	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	3,58	3,70	3,76
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	5,66	5,72	5,78

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Tabela 2. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków:

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj 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
1	Grupa 1	cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	5,69	5,86	5,99
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	5,97	5,97	5,97

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **5. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy pomiarowe.**

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia z uwzględnieniem cen i stawek opłat wynikających z niniejszej Taryfy.

W związku z wyposażeniem budynków w wodomierze, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie ich wskazań.

Z powodu braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków w ustala się na podstawie wskazań wodomierzy zamontowanych na własnych ujęciach wody oraz na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie w przypadku odbiorców korzystających z wodociągu gminnego.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza 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.

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

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej, zarówno z ujęć własnych jak i z wody zakupionej w zależności od miejsca powstania pożaru. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej. Należności za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe będzie regulowała gmina.

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

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

Zgodnie z regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wysokie Mazowieckie przedsiębiorstwo realizuje zadania z zakresu zbiorowego zaopatrzenia

w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne dla wszystkich odbiorców usług.

a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- kontrolę parametrów dostarczanej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami,
- montaż, wymiana i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej wodomierzy głównych zainstalowanych na przyłączach wodociągowych
- utrzymanie w pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji odbiorców;

b) w zakresie zbiorowego oczyszczania ścieków

- odbiór i oczyszczanie ścieków dostarczanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych
- utrzymanie w pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacji sanitarnej służących do odbioru ścieków z nieruchomości dostawców.
- montaż, wymiana i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej urządzeń pomiarowych i wodomierzy głównych zainstalowanych do naliczania ilości odprowadzanych ścieków.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zapewnienia sprawności posiadanych urządzeń wodociągowych, do realizacji usług dostawy wody w wymaganej ilości i jakości, pod odpowiednim ciśnieniem oraz urządzeń i przyłączy kanalizacyjnych do realizacji usług odprowadzania (w tym oczyszczania ścieków) - w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Przedsiębiorstwo prowadzi dokumentację dotyczącą realizacji standardów wynikających z ustawodawstwa (dokumentowaniu podlegają m.in.: badania laboratoryjne, jakości wody, utrzymanie i obsługa wodomierzy, legalizacja wodomierzy, niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków, straty w sieci, naprawę sieci i innych urządzeń wod.-kan., taryfy), dokumentację dotyczącą obsługi Klienta (m.in. ewidencje: skarg i wniosków odbiorców oraz dokumentację ich załatwiania, awarii oraz ich zasięgu i czasu, sprawozdań z

kontroli usługodawcy dokonywanych przez organy upoważnione do ich przeprowadzenia w oparciu o odrębne przepisy, zleceń dla brygad naprawczych, odczytów wodomierzy, ściągania należności), dokumentację procedur obsługi klienta.

Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych, informuje konsumentów, o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz o jakości ścieków w formie i trybie określonym przepisami ustawy. Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Wysokiem Mazowieckiem zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw. przedsiębiorstwa jest poprawa, jakości usług, pozwalająca na niezwłoczne reagowanie i likwidację zakłóceń procesów produkcyjnych, a także na stałą kontrolę parametrów jakościowych.

## **6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.**

Dla wszystkich odbiorców z terenu Gminy Wysokie Mazowieckie stosowane są jednakowe standardy jakościowe obsługi odbiorców usług, świadczone przez przedsiębiorstwo. W zakresie, jakości świadczonych usług bezpośrednio udziela się odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Przedsiębiorstwo dostarcza odbiorcom usług niezbędne informacje, w szczególności informacje na temat praw przysługujących klientowi i obowiązków dostawcy wody / odbiorcy ścieków, warunków zawierania umów, sposobów załatwiania reklamacji i dochodzenia praw, sposobów rozliczeń, również informacje na temat kar, informacje finansowe – o wysokościach cen i opłat za wodę i ścieki wynikających z przyjętych taryf, informacje na temat procedur obowiązujących na terenie Gminy (informacje o warunkach podłączenia do sieci wod.-kan., procedury w dziedzinie obsługi klienta, procedury odczytu wodomierzy i fakturowania,

wpłacania należności, zgłaszania i usuwania awarii, wstrzymywania dostarczania wody, rozwiązywania umów), informacje ogólne.


Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

Reklamacja może być składana w siedzibie przedsiębiorstwa w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, email, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia. Rozpatrywaniem skarg i reklamacji zajmuje się wyznaczony pracownik.

Biuro przedsiębiorstwa stanowi jednocześnie biuro obsługi klienta. Wszelkimi zagadnieniami związanymi ze świadczeniem usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w biurze zajmuje się Dział Wodociągów i Kanalizacji. W siedzibie zakładu i na stronie internetowej można uzyskać informuje o:

- 1) aktualnie obowiązującej na terenie gminy Wysokie Mazowieckie, taryfie,
- 2) treści „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie gminy Wysokie Mazowieckie
- 3) wynikach ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody i ścieków.

Wprowadzane taryfy gwarantują w roku ich obowiązywania, prowadzenie bieżących remontów i napraw sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, co wpłynię, na jakość świadczonych usług. Jakość wody rozprowadzanej przez przedsiębiorstwo jest zgodna z normami krajowymi.

PRZEDSIĘBIORSTWO  
  
mgr inż. Andrzej Michałski