



Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie

Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Warszawie

WA.RZT.70.254.2021/11



Warszawa, 2022 -03- 2 2

DECYZJA NINIEJSZA  
STAŁA SIĘ  
OSTATECZNA

Z-CA DYREKTORA

Agnieszka Zientara

Warszawa, dn 28.03.2022r.

Gmina Wola Krzysztoporska  
UL. Kościuszki 5  
97-371 Wola Krzysztoporska

#### 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 2020 r., poz. 2028, zwanej dalej „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 735 z późn. zm., zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Gminy Wola Krzysztoporska, ul. Kościuszki 5, 97-371 Wola Krzysztoporska z dnia 29 grudnia 2021 roku (data wpływu: 31 grudnia 2021 r.); w sprawie zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Wola Krzysztoporska oraz na mocy porozumień międzygminnych na terenie: gminy Rozprza w miejscowościach Longinów i Adolfinów oraz gminy Bełchatów w miejscowościach: Spólne, Góry Borowskie, Janina, Michałów, Kolonia Postękalice, Janów na okres 3 lat.

**- zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Wola Krzysztoporska oraz na mocy porozumień międzygminnych na terenie: gminy Rozprza w miejscowościach Longinów i Adolfinów oraz gminy Bełchatów w miejscowościach: Spólne, Góry Borowskie, Janina, Michałów, Kolonia Postękalice, Janów na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

Na podstawie art. 107 § 4 Kpa odstępuję od uzasadnienia decyzji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwzwoś. Opłatę w wysokości 548,09 zł uiszcza się na rachunek bankowy RZGW w Warszawie **07 1130 1017 0020 1510 6720 0024**, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

### 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 Warszawie 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.

Z-CA DYREKTORA

Agnieszka Zientara

RADCA PRAWNY

Piotr Krzysztof Rad

KIEROWNIK

Margorzata Garwolińska

2022 -03- 2 2

MŁODSZY SPECJALISTA

Beata Cieślak-Galicka

Otrzymują:

1. Pani Patrycja Szczurek, Przedsiębiorstwo Energo System, ul. Pokoju 45, 41-500 Chorzów;
2. a/a.

## 1. Informacje ogólne

Projekty taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz uzasadnienie wniosku opracowane zostały zgodnie z przepisami:

- 1) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) – zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków” lub „z.z.”,
- 2) ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo wodne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1566 i 2180) – zwanej dalej „Prawem wodnym”,
- 3) rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U. z 2018 poz.472) - zwanego dalej „rozporządzeniem taryfowym”.

Zgodnie z dyspozycją § 3 pkt 2 rozporządzenia taryfowego, taryfy określono odpowiednio do zakresu prowadzonej działalności gospodarczej w dziedzinie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Jednocześnie opracowane taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w myśl § 3 pkt 1 rozporządzenia taryfowego, opracowane zostały w sposób zapewniający uzyskanie niezbędnych przychodów, ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat, eliminowanie subsydiowania skrośnego, motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków.

## 2. Rodzaje prowadzonej działalności

Gmina Wola Krzysztoporska (zwana dalej „Gminą”) funkcjonuje w oparciu o ustawę z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym. Zakres zadań gminy przedstawia art. 7 tej ustawy

Gmina Wola Krzysztoporska (zwana dalej „Gminą”) prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie całej gminy Wola Krzysztoporska oraz na podstawie zawartych - w myśl art. 3 ust 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków - porozumień międzygminnych na terenie:

- 1) miejscowości Longinówka i Adolfinów gmina Rozprza – porozumienie międzygminne z dnia 4 marca 2013r w sprawie powierzenia Gminie Wola Krzysztoporska prowadzenia zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie gminy Rozprza,
- 2) miejscowości Spólne, Góry Borowskie, Janina, Michałów, Kolonia Postękalice, Janów gmina Bełchatów - porozumienie międzygminne z dnia 31 marca 2009r. w sprawie powierzenia Gminie Wola Krzysztoporska prowadzenia zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie gminy Bełchatów

Przedmiot działalności Gminy stanowi:

- 1) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody, za pomocą urządzeń wodociągowych, usługobiorcom, z którymi zawarto umowę,
- 2) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: oczyszczanie i odprowadzanie ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, dostarczonych przez usługobiorców, z którymi zawarto umowy.

Podstawowe zadania gminy poza działalnością wodno- kanalizacyjną:

- gospodarka nieruchomościami,
- ochrona środowiska i przyrody,
- gospodarka wodna,
- gminne drogi, ulice, mosty, place, organizacja ruchu drogowego,
- zaopatrzenie w wodę, usuwanie i oczyszczanie ścieków, usuwanie nieczystości stałych,
- utrzymanie czystości i porządku na terenie gminy,
- ochrona zdrowia,
- pomoc społeczna,
- budownictwo mieszkaniowe,
- edukacja publiczna (przedszkola, szkoły, gimnazjum),
- działalność kulturalna,
- sport i turystyka,
- targowiska,
- zieleń i zadrzewianie,
- cmentarze komunalne,
- porządek publiczny i bezpieczeństwo przeciwpożarowe,
- utrzymanie obiektów użyteczności publicznej,
- polityka prorodzinna w tym zapewnienie kobietom w ciąży opieki socjalnej, medycznej i prawnej,
- wspieranie i upowszechnianie idei samorządowej,
- promocja gminy,
- współpraca z organami pozarządowymi,
- współpraca ze społecznościami lokalnymi i regionalnymi innych państw.

Procentowy udział prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego oprowadzania ścieków do ogółu przychodów z budżetu gminy wynosi dla każdej z w/w działalności około 2,2%.

Koszty pozostałej działalności m.in. w zakresie wywozu ścieków wozami asenizacyjnymi zostały wyodrębnione z kosztów taryfowych i nie obciążają budżetu taryf zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

### 3. Rodzaj i struktura taryf

Zgodnie z ustawą, taryfa została zaprojektowana w sposób, który zapewnia:

- uzyskanie przez Gminę niezbędnych przychodów,
- ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionymi wzrostami cen i stawek opłat,
- eliminowanie subsydiowania skośnego,
- motywowanie odbiorców usług, aby racjonalnie użytkować wodę, a także ograniczyć zanieczyszczenia ścieków,
- łatwość obliczania i sprawdzania cen i stawek opłat.

Zgodnie z § 14 rozporządzenia taryfowego w zakresie rodzaju i struktury, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowało następującą taryfę:

- **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** - niejednolitą i wieloczną obejmującą różne ceny za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody oraz różne stawki opłat abonamentowych, w systemie opomiarowanym dostaw wody.
- **w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków** - niejednolitą i wieloczną obejmującą cenę za 1 m<sup>3</sup> dostarczonych ścieków oraz różne stawki opłat abonamentowych, w systemie opomiarowanym odbioru ścieków.

#### 4. Taryfowe grupy odbiorców usług

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych oraz brak zróżnicowania kosztów zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków tj. kosztów eksploatacyjnych dokonano podziału odbiorców usług na grupy taryfowe. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyłoniono następujące grupy taryfowe odbiorców usług z jednakową ceną za 1m<sup>3</sup> wody oraz ścieków

##### A. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- **Grupa W1** – obejmuje gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno-bytowe rozliczane na podstawie wskazań wodomierza głównego, 3 miesięczny okres rozliczeniowy;
- **Grupa W2** – obejmuje gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno-bytowe rozliczane na podstawie wskazań wodomierza głównego, 2 miesięczny okres rozliczeniowy;
- **Grupa W3** – obejmuje instytucje użyteczności publicznej, podmioty gospodarcze, placówki upowszechniania kultury i sportu, placówki oświatowo-wychowawcze oraz inne podmioty pobierające wodę do celów związanych z prowadzoną działalnością i rozliczanych na podstawie wodomierza głównego w 3 miesięcznych okresach rozliczeniowych;
- **Grupa W4** – obejmuje instytucje użyteczności publicznej, podmioty gospodarcze, placówki upowszechniania kultury i sportu, placówki oświatowo-wychowawcze oraz inne podmioty pobierające wodę do celów związanych z prowadzoną działalnością i rozliczanych na podstawie wodomierza głównego w 2 miesięcznych okresach rozliczeniowych;
- **Grupa W5** – obejmuje Gminę pobierającą wodę na cele p/poż. z art. 22 ustawy, rozliczaną na podstawie półrocznych raportów składanych przez OSP.

Na terenie Gminy Wola Krzysztoporska nie ma publicznych studni i źródeł ulicznych, nie ma fontann gminnych i publicznych terenów zieleni, do których by była pobierana woda z gminnej sieci wodociągowej.

##### B. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

- **Grupa K1** – obejmuje gospodarstwa domowe, jednostki budżetowe i instytucje publiczne oraz drobnych przedsiębiorców odprowadzających ścieki bytowe do kanalizacji, rozliczanych na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego z uwzględnieniem wody bezpowrotnie zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, w 3 miesięcznym okresie rozliczeniowym;
- **Grupa K2** – obejmuje gospodarstwa domowe, jednostki budżetowe i instytucje publiczne oraz drobnych przedsiębiorców odprowadzających ścieki bytowe do kanalizacji, rozliczanych na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego z uwzględnieniem wody bezpowrotnie zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym;

Nie uwzględniono grupy odbiorców rozliczanych w oparciu o przeciętne normy zużycia ze względu na opomiarowanie wszystkich odbiorców.

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

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

1) cena za dostarczoną wodę jako wielkość wyrażona w złotych za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody, w rozliczeniach za odebrane ścieki:

1) cena – wyrażona w złotych za 1 m<sup>3</sup> odebranych ścieków  
oraz

stawka opłaty abonamentowej - wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych, oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków.

Mając na względzie powyższe, na gruncie przywołanego przepisu rozporządzenia taryfowego opłata abonamentowa składa się z trzech rodzajów kosztów: odczyt, rozliczenie oraz gotowości (wodociągowej lub/i kanalizacyjnej).

### 5.1. Wysokość cen za dostarczanie wody.

Ceny dla odbiorców wody:			
Grupa	Cena za 1m <sup>3</sup> dostarczonej wody (zł)		
	w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązania taryfy	w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązania taryfy	w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązania taryfy
W1	2,56	2,60	2,62
W2	2,56	2,60	2,62
W3	2,58	2,60	2,62
W4	2,58	2,60	2,62
W5	2,83	2,87	2,90

### 5.2. Wysokość stawek opłaty abonamentowej za punkt poboru wody.

Stawki opłat abonamentowych			
Grupa	Stawka		
	w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązania taryfy	w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązania taryfy	w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązania taryfy
W1 [zł/3 m-ce]	10,65	10,65	10,65
W2 [zł/2 m-ce]	7,10	7,10	7,10
W3 [zł/3 m-ce]	10,65	10,65	10,65
W4 [zł/2 m-ce]	7,10	7,10	7,10
W5 [zł/6 m-ce]	6,00	6,00	6,00

### 5.3. Wysokość cen za odprowadzanie ścieków komunalnych

Ceny dla odbiorców usług korzystających z odbioru ścieków:			
Grupa	Cena za 1m <sup>3</sup> odebranych ścieków (zł)		
	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
K1	3,75	3,78	3,81
K2	3,75	3,78	3,81

### 5.4 Wysokość stawek opłaty abonamentowej za odbiór ścieków

Stawki opłat abonamentowych			
Grupa	Cena za 1m <sup>3</sup> odebranych ścieków (zł)		
	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
K1 [zł/3 m-ce]	10,20	10,20	10,20
K2 [zł/ 2 m-ce]	6,80	6,80	6,80

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

- 1) Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
- 2) Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyny taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Łączna opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest w okresach rozliczeniowych dwumiesięcznych lub trzymiesięcznych.
- 3) Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego.
- 4) Rozliczenia ilości odprowadzonych ścieków dokonywane są na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem wody bezpowrotnie zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.
- 5) Ilość odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy, ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego i dodatkowego.
- 6) Opłaty abonamentowe regulowane są przez odbiorcę usług niezależnie od tego, czy odbiorca

usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w danym okresie rozliczeniowym. zgodnym z taryfową grupą odbiorców w okresach 2, 3, 6 miesięcznych dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz w okresach 2, 3 miesięcznych dla odprowadzania ścieków. Opłaty abonamentowe pobierane są za utrzymanie w gotowości urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych a także za odczyt.

- 7) Opłaty abonamentowe za zaopatrzenie w wodę dotyczą wszystkich odbiorców usług. Opłaty za gotowość dotyczą wodomierzy głównych.
- 8) Rozliczenie za pobór wody na cele art. 22 ustawy jest dokonywany w okresach półrocznych na podstawie raportów składanych przez OSP.
- 9) Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
- 10) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
- 11) 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.
- 12) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
- 13) Gmina na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości i działania wodomierza głównego.
- 14) W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

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

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

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest przez Gminę dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Zróżnicowanie pod względem ilości poboru wody uzasadnia taryfa obejmująca cenę za każdy dostarczony jej m<sup>3</sup>. Ponadto cena dla gospodarstw domowych jest niższa za względu na niższą opłatę za usługi wodne pobieraną przez Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie z tytułu poboru wody.

Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków jednorodzinnych i wielorodzinnych oraz budynków użyteczności publicznej, przeznaczonych na cele usługowo-handlowe i innych odbiorców. Woda poddawana jest tym samym procesom technologicznym dla wszystkich odbiorców usług.

W zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków Gmina ponosi koszty stałe obsługi swoich klientów, co uzasadnia wprowadzenie stawki opłaty abonamentowej. Koszty te ponosi niezależnie od tego, czy poszczególne odbiorcy w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę lub odprowadzał ścieki czy też nie, a ponoszenie ich wymusza konieczność rozliczenia za świadczone usługi.



**W związku z powyższym zakres usług dostarczania wody jest taki sam dla wszystkich odbiorców usług i obejmuje:**

- Ujmowanie, uzdatnianie i dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami;
- Kontrolę parametrów dostarczonej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami;
- Montaż, wymianę i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej wodomierzy głównych,
- Utrzymanie w pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji odbiorców;
- Płukanie końcówek sieci;
- Kontrolę zasuw sieciowych i domowych;
- Kontrolę stanu technicznego i sprawności hydrantów;
- Monitorowanie Stacji Uzdatniania Wody.

**Zakres usług odprowadzania ścieków jest taki sam dla wszystkich odbiorców usług i obejmuje:**

- Odbiór i oczyszczanie ścieków dostarczonych przez odbiorców usług kanalizacyjnych;
- Utrzymanie w pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacji sanitarnej służących do odbioru ścieków z nieruchomości dostawców;
- Kontrolę parametrów odprowadzanych ścieków z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami;
- Oczyszczanie ścieków do parametrów jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami;
- Płukanie sieci kanalizacji sanitarnej;
- Monitorowanie przepompowni ścieków;
- Oczyszczanie ścieków.

Gmina Wola Krzysztoporska zobowiązana jest do zapewnienia sprawności posiadanych urządzeń i przyłączy wodociągowych, do realizacji usług dostawy wody w wymaganej ilości i jakości zgodnie z normami krajowymi, określonymi w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r., poz. 2294), 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.

Gmina 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 doprowadzania ścieków, straty w sieci, naprawę sieci i innych urządzeń wod.-kan., taryfy), dokumentację dotyczącą obsługi Klienta (m.in. ewidencje: skarg odbiorców, awarii, zleceń dla brygad naprawczych, odczytów wodomierzy, ściągania należności), dokumentację procedur obsługi klienta.

Prowadzona jest regularna wewnętrzna kontrola jakości dostarczonej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych, a także bieżące informowanie konsumentów, o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz o jakości ścieków w formie i trybie określonymi przepisami ustawy. Badania są wykonywane przez akredytowane laboratoria. Gmina zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw. Celem działań jest poprawa, jakości usług, pozwalająca na niezwłoczne reagowanie i likwidację zakłóceń procesów produkcyjnych, a także na stałą kontrolę parametrów jakościowych. Odbiorcy mają zagwarantowaną stałą gotowość do świadczenia usług poprzez zapewnienie całodobowej obsługi w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowo kanalizacyjnych.

## 7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w Taryfie ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz zawartych z odbiorcami umów na zaopatrzenie wodę i odprowadzanie ścieków i które zostały określone w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Jakość wody rozprowadzanej przez Gminę jest zgodna z normami krajowymi i jest kontrolowana przez właściwą miejscowo Powiatową Stację Sanitarно- Epidemiologiczną. Jakość ścieków jest kontrolowana przez właściwy miejscowo Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska.

Gmina Wola Krzysztoporska umożliwia kontakty osobiste klienta z przedstawicielami Referatu Wodociągów i Kanalizacji odpowiedzialnymi za kontakt klienta w zakresie działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zgodnie z poniższym:

- W siedzibie Referatu Wodociągów i Kanalizacji przy ul. Cmentarnej 22a w Woli Krzysztoporskiej, w godzinach pracy biura tj.:
  - poniedziałek w godz. 9.00-17.00;
  - wtorek-piątek w godz.: 7.30-15.30
- ponadto Wnioskodawca umożliwia kontakt klienta w formie elektronicznej oraz telefonicznie:
  - e-mail: [sekretariat@wola-krzysztoporska.pl](mailto:sekretariat@wola-krzysztoporska.pl)
  - numer telefonu: (22) 44-616-37-26.

Pracownik Referatu Wodociągów i Kanalizacji udziela informacji w zakresie oferowanych przez Wnioskodawcę usług z zakresu zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w tym udziela informacji w sprawie:

- wydawania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dla nowych odbiorców usług;
- możliwości i sposobie podpisania umowy na dostarczania wody i odbiór ścieków;
- warunków rozliczeń za świadczone usługi;
- konserwacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- występujących zakłóceń w dostawie wody lub odprowadzania ścieków, ewentualnie występujących awariach lub planowanych przerwach w świadczeniu usług.

Nadto:

- 1) Pracownik Referatu Wodociągów i Kanalizacji udziela informacji za pośrednictwem telefonu, bez zbędnej zwłoki. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, odpowiedź w tej samej formie udzielana jest w terminach określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego;
- 2) Każdy odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Wnioskodawcę umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacja winna być zgłoszona w formie pisemnej;
- 3) Pracownik Referatu rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia, niemniej jednak jeśli istnieje konieczność szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec do 30 dni;
- 4) W siedzibie Wnioskodawcy winny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym co najmniej: aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat oraz regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 5) Wnioskodawca ma obowiązek poinformować odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem, co najmniej 72 godzinny;

- 6) Wnioskodawca ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin. W przypadku budynków wielolokalowych, Wnioskodawca może o zdarzeniach poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin;
- 7) W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Wnioskodawca ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody;
- 8) Wszelkie awarie związane z siecią wodociągową należy zgłaszać pod numerem:  
dla ujęć: Jeżów, Woźniki, Parzniewice – (konserwator) – kom. 665-303-552  
dla ujęć: Kacprów, Roksyce, Gomulin – (konserwator) – kom. 695-656-069. Odbiorca ma prawo zgłaszania awarii całodobowo.

