ZAKŁAD GOSPODARKI
KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ
27-630 ZAWICHOST
ul. Żeromskiego 50
NIP 8641023157 tel. 15 836 46 34

Ogłoszenie

Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Zawichoście informuje , że na podstawie Decyzji K.RZT.70.50.2025 Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie z dnia 06.11.2025 r . Wprowadza nowe taryfy na wodę i ścieki na okres 3 lat na terenie miasta i gminy Zawichost. Nowe taryfy wchodzą w życie z dniem 01.01.2026 r

Z-up [illegible]
p.o K[illegible]ka
ZGKiM [illegible]ichoście
Dariusz Wójcik

Kraków, dnia 6 listopada 2025 r.

Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie
Dyrektor Regionalnego
Zarządu Gospodarki
Wodnej
w Krakowie

Zakład Gospodarki
Komunalnej i Mieszkaniowej
ul. Żeromskiego 50
27-630 Zawichost

K.RZT.70.50.2025

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust.1, 24c ust. 2 oraz art. 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), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. 2024 r., poz. 572 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Zawichoście z dnia 26 czerwca 2025 r., uzupełnionego pismem z datą wpływu w dniu 20 sierpnia 2025 r., pismami z dnia 12 września 2025 r. i 14 października 2025 r. oraz pismami datowanymi na dzień 27 października 2025 r. z datami wpływu 28 października 2025 r. i 3 listopada 2025 r.

zatwierdzam taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Zawichost, 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 uzzwoś. Opłatę w wysokości **734,11 zł** uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Krakowie: Bank Gospodarstwa Krajowego, nr konta **50 1130 1017 0020 1510 6720 0026**, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

PAŃSTWOWE GOSPODARSTWO WODNE WODY POLSKIE * 70 *

Z up. Dyrektora
ZASTĘPCA DYREKTORA

Bogusław Borowski

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 Krakowie 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 Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Zawichoście - zpo
2. RZT a/a.

ZAKŁAD GOSPODARKI
KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ
27-630 ZAWICHOST
ul. Żeromskiego 50
NIP 8641023157 tel. 15 836 46 34

Załącznik nr 1 ZASTĘPCA DYREKTORA

Bogusław Borowski

Załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
z dnia 06.11.2025 znak KR.RZT.70.50.2025

PROJEKT

TARYFY DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

NA OKRES 3 LAT

NA TERENIE GMINY ZAWICHOST

1. Informacje ogólne.

Zakład Gospodarki Mieszkaniowej i Komunalnej w Zawichoście *(zwany dalej również: **„przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne" ,„Zakład" lub „ZGKiM Zawichost")*** jest zakładem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Zawichost realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Obecnie, w rozliczeniach z odbiorcami usług Zakład stosuję taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, która została zatwierdzona przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie decyzją nr KR.RZT.70.41.2022 z 21.06.2022r. *(zwane 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 Gminy Zawichost.

Podstawę 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 2023 poz. 537), zwana dalej ***„Ustawą"***,
- Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 2 marca 2018r. wraz ze zmianami z dnia 22 marca 2021 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2022 poz. 1074 t.j,), zwane dalej ***„Rozporządzeniem"***.

Taryfowe ceny oraz stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez Zakład na terenie Gminy Zawichost.

2. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zakład realizuje zadania o charakterze użyteczności publicznej, których celem jest bieżące i nieprzerwane zaspakajanie zbiorowych potrzeb mieszkańców poprzez świadczenie, powszechnie dostępnych, usług.

Przedmiotem działalności Zakładu są zadanie własne gminy w zakresie:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie, za pomocą urządzeń wodociągowych, wody dla usługobiorców, z którymi zawarte zostały stosowne umowy
- odprowadzanie i oczyszczanie ścieków dostarczanych przez usługobiorców, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych oraz odbieranie i oczyszczanie nieczystości płynnych od usługobiorców, z którymi Gmina zawarła umowy na opróżnianie przydomowych zbiorników bezodpływowych

Ponadto w zakresie gospodarki mieszkaniowej tj;

- zarządzanie i administrowanie, w imieniu Gminy, komunalnym zasobem mieszkaniowym
- wykonywanie napraw i remontów bieżących komunalnego zasobu mieszkaniowego oraz lokali użytkowych, do wartości określonej w planie środków budżetowych
- usuwanie awarii
- utrzymanie budynków i ich otoczenia w należytym stanie sanitarno-porządkowym

Ponadto:

- utrzymywanie, naprawy dróg i poboczy, ulic, placów i chodników,
- nasadzenia roślin i pielęgnacja zieleni gminnej i zadrzewieni.

W ramach podstawowej działalności, Zakład 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 należytą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. ZGKiM utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w 4 ujęciach zlokalizowanych w miejscowościach : Zawichost, Wygoda, Czyżów i Linów Całodobowo kieruje tymi procesami, steruje całodobowo procesy odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu miasta do oczyszczalni ścieków zlokalizowanej w Zawichoście o mocy przerobowej 254 m3/h. Zakład dba o jakość wody i monitoruje jakość ścieków przez systematyczne badania laboratoryjne. Ponadto, Spółka utrzymuje w stałej gotowości pogotowie wodno – kanalizacyjne.

Poza zbiorowym zaopatrzeniem w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Zakład prowadzi inne rodzaje działalności, które nie dotyczą zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a opracowana taryfa nie obejmuje kosztów tych działalności.

Działalność wodociągowo-kanalizacyjna stanowi 46 % przychodów całkowitej działalności Zakładu. 16 % stanowią usługi związane ze ściekami dowożonymi, następnie 24% stanowią usługi w zakresie lokali komunalnych , 14% działalność z tytułu centralnego ogrzewania.

3. Rodzaj i struktura taryfy.

Uwzględniając lokalne warunki w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowało następującą taryfę:

- **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę–niejednolitą** zawierającą różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług ceny i różne stawki opłat abonamentowych za dostarczoną wodę i **wieloczłonową** zawierającą ceny za dostarczoną wodę i stawki opłat abonamentowych;

- **w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków- niejednolitą** zawierającą jednakowe dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług ceny i różne stawki opłat abonamentowych za odprowadzane ścieki i **wieloczłonową** zawierającą ceny za odprowadzane ścieki i stawki opłat abonamentowych.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Uwzględniając potrzebę zachowania ciągłości stosowanego sposobu rozliczeń z odbiorcami usług, mając na uwadze sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz strukturę ilości odbiorców w opracowanych grupach taryfowych, a także zróżnicowane koszty bieżącej eksploatacji oraz opłaty zmienne za usługi wodne, 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– zaopatrzenie w wodę ludności dla zaspokajania potrzeb socjalno-bytowych, odbiorcy usług rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy głównych - gospodarstwa domowe, zarządcy i właściciele budynków wielolokalowych, dla których okres rozliczeniowy wynosi 2 miesiące.

Grupa 2– zaopatrzenie w wodę- pozostali odbiorcy rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy głównych, dla których okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc

Grupa 3- zaopatrzenie w wodę, gmina Rozliczana za wodę zgodnie z art.22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 537), dla których okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc

Grupa 4- zaopatrzenia w wodę ludności dla zaspokajania potrzeba socjalno-bytowych odbiorcy usług rozliczani w oparciu o przeciętne normy zużycia zgodnie z regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, dla których okres rozliczeniowy wynosi 2 miesiące.

Grupa 5- zaopatrzenie w wodę ludności dla zaspokajania potrzeb socjalno-bytowych, odbiorcy usług rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy głównych - gospodarstwa domowe, zarządcy i właściciele budynków wielolokalowych, dla których okres rozliczeniowy wynosi 2 miesiące, posiadający własne zbiorniki na odprowadzane ścieki.

2) W zakresie **zbiorowego odprowadzania ścieków** wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców:

Grupa 1 – odbiorcy usług rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków jako równą ilości wody pobranej ustalonej na podstawie wskazań wodomierza jako gospodarstwa domowe, zarządcy i właściciele budynków wielolokalowych, rozliczani w okresach dwu-miesięcznych

Grupa 2 – odbiorcy usług rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków jako równą ilości pobranej na podstawie wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego- pozostali odbiorcy, rozliczani w okresach miesięcznych.

Grupa 3 – odbiorcy usług rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków na podstawie urządzenia pomiarowego- przepływomierza, pozostali odbiorcy posiadający własne ujęcie wody rozliczani w okresach miesięcznych.

Grupa 4- odbiorcy usług rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków jako równą ilości wody pobranej - gospodarstwa domowe, rozliczani w oparciu o przeciętne normy zużycia zgodnie z regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, w okresach dwu-miesięcznych.

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 wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m^3 dostarczonej wody;

2) **cena za odprowadzone ścieki** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m^3 odprowadzonych ścieków;

3) **stawka opłaty abonamentowej** jako wielkość wyrażoną 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 ilość odprowadzonych ścieków;

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

Stawka opłaty abonamentowej w zbiorowym zaopatrzeniu wody jak i zbiorowym odprowadzaniu ścieków zawiera koszty odczytu, rozliczenia i gotowości, w zbiorowym zaopatrzeniu w wodę w grupie 3 zgodnie z art.22 ustawy i grupie 4 rozliczanej według przeciętnych norm nie uwzględnia się kosztów odczytu., Natomiast w zbiorowym odprowadzaniu ścieków w 4 grupie rozliczanej według przeciętnych norm nie uwzględnia się również kosztów odczytu.

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 Zamiejscowi SSA Zawodzie	cena za 1m³ wody	5,10	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	3,52	zł/odb./okres rozliczeniowy
2.	Grupa 2 Usługi	cena za 1m³ wody	5,16	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	3,17	zł/odb./okres rozliczeniowy
3.	Grupa 3 Zakłady Hydrauliczne	cena za 1m³ wody	5,16	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	2,83	zł/odb./okres rozliczeniowy
4.	Grupa 4 Duchowni	cena za 1m³ wody	5,10	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	1,94	zł/odb./okres rozliczeniowy
5.	Grupa 5 Wieś	cena za 1m³ wody	5,10	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	6,34	zł/odb./okres rozliczeniowy

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 1m³ wody	5,50	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	3,61	zł/odb./okres rozliczeniowy
2.	Grupa 2	cena za 1m³ wody	5,56	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	3,26	zł/odb./okres rozliczeniowy
3.	Grupa 3	cena za 1m³ wody	5,56	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	2,93	zł/odb./okres rozliczeniowy
4.	Grupa 4	cena za 1m³ wody	5,50	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	1,99	zł/odb./okres rozliczeniowy
5.	Grupa 5	cena za 1m³ wody	5,50	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	6,52	zł/odb./okres rozliczeniowy

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 1m³ wody	6,00	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	3,69	zł/odb./okres rozliczeniowy
2.	Grupa 2	cena za 1m³ wody	6,06	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	3,34	zł/odb./okres rozliczeniowy
3.	Grupa 3	cena za 1m³ wody	6,06	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	2,99	zł/odb./okres rozliczeniowy
4.	Grupa 4	cena za 1m³ wody	6,00	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	2,02	zł/odb./okres rozliczeniowy
5.	Grupa 5	cena za 1m³ wody	6,00	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	6,68	zł/odb./okres rozliczeniowy

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 1m³ ścieków	8,50	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	4,26	zł/odb./okres rozliczeniowy
2.	Grupa 2	cena za 1m3 ścieków	8,50	zł/m3
		stawka opłaty abonamentowej	3,54	zł/odb./okres rozliczeniowy
3.	Grupa 3	cena za 1m3 ścieków	8,50	zł/m3
		stawka opłaty abonamentowej	6,36	zł/odb./okres rozliczeniowy
4.	Grupa 4	cena za 1m3 ścieków	8,50	zł/m3
		stawka opłaty abonamentowej	2,68	zł/odb./okres rozliczeniowy

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 1m³ ścieków	9,35	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	4,35	zł/odb./okres rozliczeniowy
2.	Grupa 2	cena za 1m3 ścieków	9,35	zł/m3
		stawka opłaty abonamentowej	3,63	zł/odb./okres rozliczeniowy
3.	Grupa 3	cena za 1m3 ścieków	9,35	zł/m3
		stawka opłaty abonamentowej	6,54	zł/odb./okres rozliczeniowy
4.	Grupa 4	cena za 1m3 ścieków	9,35	zł/m3
		stawka opłaty abonamentowej	2,73	zł/odb./okres rozliczeniowy

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 1m³ ścieków	10,21	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	4,43	zł/odb./okres
2.	Grupa 2	cena za 1m3 ścieków	10,21	zł/m3
		stawka opłaty abonamentowej	3,71	zł/odb./okres
3.	Grupa 3	cena za 1m3 ścieków	10,21	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	6,70	zł/odb./okres
4.	Grupa 4	cena za 1m3 ścieków	10,21	zł/m³
		stawka opłaty abonamentowej	2,76	zł/odb./okres

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. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony .Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odebrane ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia. Podstawą ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowi wodomierz główny mierzący ilość wody bezpośrednio zużytej. Rozliczenie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody za okres 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie poboru 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 4 niniejszej taryfy. Tzn: w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyodrębniono pięć grup odbiorców W pierwszej grupie odbiorców są odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi (gospodarstwa domowe), rozliczani w okresach dwu-miesięcznych na podstawie wskazań wodomierza głównego. W drugiej grupie odbiorców świadczone usługi będą dla odbiorców zbiorowego zaopatrzenia w wodę pobierający wodę na pozostałe cele , (pozostali odbiorcy), rozliczani w okresach miesięcznych na podstawie wskazań wodomierzy głównych. W trzeciej grupie odbiorców są odbiorcy usług rozliczani za wodę zgodnie z art.22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 537).rozliczani w okresach miesięcznych. W czwartej grupie zaopatrzenie w wodę , odbiorcy usług rozliczani w oparciu o przeciętne normy zużycia zgodnie z regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Rozliczani w okresach dwu-miesięcznych. W piątej grupie odbiorców są odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi (gospodarstwa domowe), rozliczani w okresach dwu-miesięcznych na podstawie wskazań wodomierza głównego, posiadający własne zbiorniki na odprowadzane ścieki.

Natomiast w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniono również 4 grupy taryfowe. W pierwszej grupie są odbiorcy usług rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków jako równą ilości wody pobranej ustalonej na podstawie wskazań wodomierza jako gospodarstwa domowe rozliczani w okresach dwu-miesięcznych, a w drugiej odbiorcy usług rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków jako równą ilości pobranej na podstawie wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego- pozostali odbiorcy rozliczani w okresach miesięcznych. W trzeciej grupie są odbiorcy usług rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków na podstawie urządzenia pomiarowego- przepływomierza posiadający własne ujęcie wody, pozostali odbiorcy, rozliczani w okresach miesięcznych. Natomiast w czwartej grupie odbiorcy usług rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków jako równą ilości wody pobranej - gospodarstwa domowe, rozliczani w oparciu o przeciętne normy zużycia zgodnie z regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, w okresach dwu-miesięcznych.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodno-kanalizacyjnych 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 utrzymania ich w należytym stanie technicznym.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

W zakresie jakości świadczonych usług ,ZGKiM Zawichost 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 odbiorników wodnych oraz z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który określa m.in. minimalny poziom usług. ZGKiM Zawichost 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.

Zgodnie z regulaminem ZGKiM Zawichost jest zobowiązane do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczącej przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków . W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zastępcze punkty poboru wody i informuje równocześnie odbiorców usług o ich lokalizacji i możliwości korzystania.
Przedsiębiorstwo wodno- kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielenie odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji dotyczących w szczególności:
-prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzaniu ścieków
-występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług
-występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

<u>Postępowanie w razie reklamacji , zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.</u>

- Odbiorcy maja prawo zgłaszać awarie , usterki oraz składać reklamacje w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty
- Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego , pisemnie na jego adres lub wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne adres e-mailowy, bądź telefonicznie.
- Reklamacja powinna zawierać uzasadnienie , odbiorca usług może wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację .
- Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację pisemną w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego
- W szczególnych przypadkach termin udzielenie odpowiedzi może ulec przedłużeniu do maksymalnie 30 dni

- Zgłoszenie reklamacji wysokości naliczonej opłaty nie wstrzymuje obowiązku terminowego uregulowania należności.

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.

Kierownik ZGKiM Zawichost

Paweł Wierzbicki