

**Zakład Usług Komunalnych
w Górznie**
ul. Św. Floriana 12, 87-320 Górzno
woj. kujawsko-pomorskie
tel. 56 49 89 268
NIP 8741776347 REGON 341446074

Z-CA DYREKTORA
Marek Sobocki

Załącznik do decyzji Dyrektora

Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku

Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

z dnia 15 lipca 2023 r.

Znak: GO.RZT.7068.2023.MW.6

- PROJEKT -

**TARYF
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ
I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

obowiązujące na terenie

Gminy Górzno

Kierownik
Zakładu Usług Komunalnych
w Górznie
Sławomir Rynkowski

Spis treści

1. Informacja ogólne.....	3
2. Rodzaje prowadzonej działalności.....	3
3. Rodzaj i struktura taryf.....	3
4. Taryfowe grupy odbiorców usług.....	4
5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.....	5
6. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe.....	10
7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.....	11
7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.....	11
7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.....	12
UZASADNIENIE.....	13
1. Zakres świadczonych usług i lokalnych uwarunkowań ich świadczenia.....	13
2. Standardy jakościowe usług, w tym informacja dotycząca wpływu określonej taryfy na poprawę jakości usług.....	13
3. Spodziewana poprawa jakości usług przy wprowadzeniu nowych metod alokacji kosztów.....	14
4. Zmiana warunków ekonomicznych w czasie obowiązywania taryf.....	14
5. Bilansowanie ilościowe i jakościowe wód powierzchniowych i wód podziemnych.....	18

1. Informacja 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 z późn. zm.) – zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków” lub „u.z.z.w.”,
- 2) ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo wodne (Dz.U. z 2021 r. poz. 2233 z późn. zm.) – zwanej dalej „Prawem wodnym”,
- 3) rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. 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 r. poz. 472 ze zm.) – 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 od racjonalnego użytkowania wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków.

2. Rodzaje prowadzonej działalności

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Zakład Usług Komunalnych w Górznie, ul. Św. Floriana 12 87-320 Górzno (zwane dalej Operatorem) prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, będących w eksploatacji.

Przedmiot działalności Operatora stanowi:

- 1) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę
 - ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody odbiorcom usług, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń wodociągowych;
- 2) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
 - oczyszczanie i odprowadzanie ścieków dostarczonych przez odbiorców usług, z którymi zawarto umowy, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych;

3. Rodzaj i struktura taryf

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Operator dokonał wyboru **taryfy niejednolitej wieloczołowej** zawierającej:

- cenę za m³ dostarczonej wody, w rozliczeniach dokonywanych na podstawie odczytu wskazań wodomierza lub na podstawie przepisów dotyczących przeciętnych norm zużycia wody.
- opłatę abonamentową z tytułu pokrycia kosztów odczytu i rozliczenia.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Operator dokonało wyboru **taryfy jednolitej jednoczołowej** zawierającej:

- cenę za m3 odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

1. Taryfowe grupy odbiorców usług

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Oznaczenie grupy	Opis taryfowej grupy odbiorców
W1	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi lub do celów rolniczych, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym z odczytem tradycyjnym
W2	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów w tym na cele ppoż, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym z odczytem tradycyjnym

Sformułowania użyte w opisach taryfowych grup odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę oznaczają odpowiednio:

- woda przeznaczona do spożycia przez ludzi* – woda do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, o której mowa w art. 274 pkt 4 Prawa wodnego
- woda przeznaczona do celów rolniczych* – woda do celów rolniczych na potrzeby zaopatrzenia w wodę ludzi i zwierząt gospodarskich, w zakresie niebędącym zwykłym korzystaniem z wód, o której mowa w art. 274 pkt 3 lit b Prawa wodnego
- woda przeznaczona do pozostałych celów* – woda do celów określonych w art. 274 pkt 2 Prawa wodnego, nie będąca wodą przeznaczoną do celów, o których mowa we wskazanych powyżej pkt a)-b)

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Oznaczenie grupy	Opis taryfowej grupy odbiorców
K1	Odbiorcy usług odprowadzający ścieki komunalne, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi lub do celów rolniczych lub na pozostałe cele, rozliczani na podstawie urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego, w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym odczytem Tradycyjnym

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Kierownik
Zakładu Usług Komunalnych
w Gorznie
Sławomir Rynkowski

Ceny i stawki opłat w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy

Grupa taryfowa	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/miesiąc]	
	netto	Brutto	netto	brutto
W1	3,33	3,60	2,33	2,52
W2	3,63	3,92	2,33	2,52

Ceny i stawki opłat w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

Grupa taryfowa	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/miesiąc]	
	netto	Brutto	netto	brutto
W1	3,41	3,68	2,33	2,52
W2	3,71	4,01	2,33	2,52

Ceny i stawki opłat w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

Grupa taryfowa	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/miesiąc]	
	netto	Brutto	netto	brutto
W1	3,47	3,75	2,33	2,52
W2	3,77	4,07	2,33	2,52

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Ceny i stawki opłat w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy

Grupa taryfowa	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/miesiąc]	
	netto	Brutto	netto	brutto
K1	4,65	5,02	0,00	0,00

Ceny i stawki opłat w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

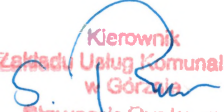
Grupa taryfowa	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/miesiąc]	
	netto	Brutto	netto	brutto
K1	4,79	5,17	0,00	0,00

Ceny i stawki opłat w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

Grupa taryfowa	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/miesiąc]	
	netto	Brutto	netto	brutto
K1	4,88	5,27	0,00	0,00

**STAWKA OPŁATY ZA PRZEKROCZENIE WARUNKÓW WPROWADZANIA ŚCIEKÓW
PRZEMYSŁOWYCH DO URZĄDZEŃ KANALIZACYJNYCH**

(na podstawie wartości stawek do wysokości wskazanych w załączniku do rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 27 grudnia 2017 r. w sprawie ustalenia opłat podwyższonych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi (Dz.U. z 2017 r., poz. 2501),)

Kierownik
Zespołu Usług Komunalnych
w Gorzle

Sławomir Rynkowski

L. p.	Nazwy substancji, w tym substancji wyrażonych jako wskaźniki	Najwyższe dopuszczalne stężenie	Jednostka	Jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie w zł/kg
1	Kadm	0,4	mg Cd/l	1 103,06 zł
2	Rtęć	0,06	mg Hg/l	1 233,75 zł
3	Antymon	0,5	mg Sb/l	873,45 zł
4	Arsen	0,5	mg As/l	873,45 zł
5	Chlor wolny	1	mgCl/l	864,22 zł
6	Chlor całkowity	4	mgCl/l	857,31 zł
7	Cyjanki wolne	0,5	mgCN/l	873,45 zł
8	Chrom+6	0,2	mgCr/l	901,12 zł
9	Lotne związki chloroorganiczne – VOX (Chlorowane węglowodory	1	mgCl/l	864,22 zł
10	Lotne węglowodory aromatyczne – BTX (Benzen, Toluen, Ksylen)	1	mgCl/l	864,22 zł
11	Miedź	1	mgCu/l	864,22 zł
12	Nikiel	1	mgNi/l	864,22 zł
13	Ołów	1	mgPb/l	864,22 zł
14	Siarczki	1	mgS/l	864,22 zł
15	Srebro	0,5	mgAg/l	873,45 zł
16	Chrom ogólny	1	mgCr/l	699,22 zł
17	Bar	5	mgBa/l	691,84 zł
18	Beryl	1	mgBe/l	699,22 zł
19	Bor	10	mgB/l	690,92 zł
20	Cyjanki związane	5	mgCN/l	691,84 zł
21	Cynk	5	mgZn/l	691,84 zł
22	Cyna	2	mgSn/l	694,61 zł
23	Kobalt	1	mgCo/l	699,22 zł
24	Molibden	1	mgMo/l	699,22 zł
25	Selen	1	mgSe/l	699,22 zł
26	Tal	1	mgTl/l	699,22 zł
27	Tytan	2	mgTi/l	694,61 zł
28	Wanad	2	mgV/l	694,61 zł
29	Fenole lotne (index fenolowy)	15	mg/l	460,61 zł
30	Surfaktanty anionowe (substancje powierzchniowo czynne	15	mg/l	460,61 zł
31	Surfaktanty niejonowe (substancje powierzchniowo czynne	20	mg/l	460,46 zł
32	Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	100	mg/l	460,09 zł
33	Węglowodory ropopochodne (substancje ropopochodne)	15	mg/l	460,61 zł
34	Rodanki	30	mgCNS/l	460,31 zł
35	Fluorki	1	mgS/l	269,22 zł
36	Azot ogólny	80	mgN/l	26,12 zł
37	Azot amonowy	100	mgN/l	26,09 zł
38	Azot azotynowy	10	mgN/l	26,92 zł
39	Fosfor ogólny	15	mgP/l	26,61 zł
40	Pięciodobowe biochemiczne zapotrzebowanie tlenu (BZT5)	600	mgO2/l	26,02 zł
41	Glin	3	mgAl/l	19,07 zł
42	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu metodą dwuchromianową	1000	mgO2/l	16,01 zł
43	Zawiesiny ogólne	450	mg/l	16,02 zł
44	Siarczyny	10	mgSO3/l	16,92 zł
45	Siarczany	500	mgSO4/l	16,02 zł
46	Żelazo ogólne	10	mgFe/l	16,92 zł

Jednostkowa stawka opłaty podwyższonej za przekroczenie dopuszczalnego odczynu wprowadzanych ścieków za jeden m³:

- 1) za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o mniej niż 0,5 pH – wynosi 1,32 zł;
- 2) za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o 0,5 pH do 1,5 pH – wynosi 3,30 zł;
- 3) za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 1,5 pH do 2,5 pH – wynosi 6,58 zł;
- 4) za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 2,5 pH – wynosi 12,76 zł.

Jednostkowa stawka opłaty podwyższonej za przekroczenie dopuszczalnej temperatury wprowadzanych ścieków za jeden m³:

- 1) za ścieki, których temperatura przekracza dopuszczalną wielkość o mniej niż 5°C – wynosi 0,66 zł za każdy stopień przekroczenia;
- 2) za ścieki, których temperatura przekracza dopuszczalną wielkość o 5°C i więcej – wynosi 1,32 zł za każdy stopień przekroczenia.

Zasady naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

- 1) Przedsiębiorstwo jest obowiązane do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.
- 2) Stwierdzenia przekroczenia lub naruszenia dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa odbywa się na podstawie:
 - kontroli przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo i dokonywanych w ich trakcie pomiarów,
 - pomiarów prowadzonych przez podmiot wprowadzający ścieki przemysłowe do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa, obowiązany do dokonania takich pomiarów.
- 3) Odbiorca usług (dostawca ścieków) uiszcza opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, powiększone o należny podatek VAT, naliczane w sposób opisany w tabeli stawek opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych
- 4) Opłata za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach naliczana będzie w oparciu o ilość ścieków wprowadzoną do kanalizacji Przedsiębiorstwa w okresie od daty stwierdzenia przekroczenia do dnia jego ustania. Ilość ścieków określana będzie na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku, na podstawie wskazań wodomierza głównego, bądź w inny sposób wynikający z umowy z odbiorcą usług.
- 5) Opłaty za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach naliczane będą dla ilości ścieków określonej zgodnie z pkt 4 do dnia ustania przekroczenia.
- 6) Za dzień ustania przekroczenia przyjmuje się:
 - a) dzień ponownej kontroli, dokonanej przez Przedsiębiorstwo stwierdzającej ustanie przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych,
 - b) dzień pobrania przez akredytowanego próbkobiorcę próbki do badania w wybranym przez odbiorcę usług laboratorium posiadającym akredytację na przeprowadzenie badań ścieków w zakresie parametrów ścieków, w jakich stwierdzono przekroczenie, pod warunkiem dokonania odczytu wskazań urządzeń pomiarowych lub wodomierzy przez pracowników Przedsiębiorstwa w dniu

pobrania prób ścieków, jeżeli wyniki badań potwierdzą ustanie przekroczeń dopuszczalnych warunków wprowadzania ścieków do kanalizacji, przy zachowaniu określonych w pkt 7 warunków dotyczących możliwości odczytu urządzenia pomiarowego.

- 7) Odbiorcy usług przysługuje prawo ponownej kontroli (rekontroli) jakości ścieków w terminie wcześniejszym niż zaplanowane przez Przedsiębiorstwo. O zamiarze przeprowadzenia kontroli (rekontroli) przez akredytowane laboratorium odbiorca usług winien pisemnie powiadomić Przedsiębiorstwo z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni, gwarantując tym samym możliwość udziału przedstawiciela Przedsiębiorstwa w poborze prób ścieków oraz odczytu urządzenia pomiarowego. O wynikach kontroli odbiorca usług winien powiadomić Przedsiębiorstwo w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty przeprowadzenia kontroli.
- 8) W przypadku, gdy ponowna kontrola przeprowadzona przez Przedsiębiorstwo lub kontrola wykonana na zlecenie odbiorcy usług (dostawcy ścieków) nie potwierdzi ustania przekroczeń, Przedsiębiorstwo naliczać będzie od dnia przeprowadzenia ponownej kontroli opłatę od przekroczeń, jakie wykazały wyniki badań tej kontroli.

Sposób prowadzenia kontroli jakości ścieków:

- 1) Kontrole prowadzone są w oparciu o przepisy rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1757 z późn. zm.),
- 2) Pobór prób odbywa się w punkcie kontrolno-pomiarowym wskazanym w umowie o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków.
- 3) Pobór prób ścieków przemysłowych w ramach kontroli ich jakości odbywa się będzie w obecności upoważnionego przedstawiciela odbiorcy usług (dostawcy ścieków). W przypadku stosowania urządzeń do automatycznego poboru próbek plombowanie oraz odplombowanie urządzenia odbywa się w obecności przedstawiciela odbiorcy usług.
- 4) Z poboru prób ścieków sporządzany jest protokół w 2 egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
- 5) W przypadku braku dostępu do punktu kontrolno-pomiarowego określonego w umowie o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, pobiera się ścieki z punktu najbliższej usytuowanego. Zmianę punktu uwzględnia się w protokole. Zmianę akceptuje odbiorca usług lub jego przedstawiciel obecny przy poborze, podpisując protokół.
- 6) O stwierdzeniu przekroczenia lub naruszenia Przedsiębiorstwo informuje w formie pisemnej odbiorcę usług (dostawcę ścieków) w terminie do 14 dni od daty zakończenia kontroli.

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

- 1) Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków zgodnie z przepisami u.z.z.w. oraz rozporządzenia taryfowego.
- 2) Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn 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 jednomiesięcznych lub dwumiesięcznych.
- 3) Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w odrębnych przepisach prawa (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określania przeciętnych norm zużycia wody Dz.U Nr 8, poz. 70).
- 4) Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1 u.z.z.w., jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
- 5) W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
- 6) Ilość odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy, ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego

- 7) i dodatkowego.
- 8) Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
- 9) Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w umowie.
- 10) 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.
- 11) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
- 12) 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.
- 13) 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.
- 14) Przedsiębiorstwo na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
- 15) 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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Gminny Zakład Komunalny Sp. z o.o. prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, będących w eksploatacji. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę oraz zbiorowe odprowadzanie ścieków dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Przedmiotem działalności Przedsiębiorstwa jest zbiorowe dostarczenie wody i zbiorowe odprowadzenie ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

W zakresie usług świadczonych na rzecz taryfowych grup odbiorców usług znajdują się:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami, w tym dotyczącymi jakości wody przeznaczonej do spożycia,
- montaż i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej wodomierzy głównych w miejscu do tego przeznaczonym,
- okresowa kontrola parametrów wody dostarczanej do odbiorców usług w zakresie i z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami,
- utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji należących do odbiorców usług,
- odbiór i oczyszczanie ścieków bytowych lub komunalnych dostarczanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych w zakresie zgodnym z obowiązującymi przepisami i pozwoleniem wodnoprawnym na szczególnie korzystanie z wód,
- utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacyjnych odbierających ścieki z nieruchomości należących do odbiorców usług kanalizacyjnych.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Przedsiębiorstwo zapewnia ciągłość dostaw odpowiedniej jakości wody oraz niezawodne odprowadzanie ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów.

Jakość wody produkowanej i dostarczanej przez Przedsiębiorstwo spełnia wymogi Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2015 r., poz. 1989).

W celu monitorowania jakości wody przedsiębiorstwo prowadzi system monitoringu jakości wód oraz procesów technologicznych, które umożliwiają kontrolę parametrów jakościowych.

Bieżące analizy jakości wody oraz zanieczyszczeń w ściekach prowadzone są przez laboratorium przedsiębiorstwa.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zachowania ciągłości dostaw, a co za tym idzie do stałej gotowości do świadczenia usług. Wymaga to konieczności utrzymania systemu równoważnego czasu pracy w działach produkcyjnych oraz pełnienia dyżurów pogotowia wodociągowo-kanalizacyjnego.

Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:

- zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;
- wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci;
- działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

Awarie są usuwane na bieżąco, czas usuwania awarii jest uzależniony od rodzaju oraz wielkości. Awary które nie wymagają użycia specjalistycznego sprzętu np. dźwig są usuwane od dwóch do trzech godzin, poważniejsze mogą trwać nawet do 5 godzin.

Wodomierze są odczytywane lub tradycyjnie.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, a jeżeli jej wniesienie nastąpiło na adres poczty elektronicznej, to udzielenie odpowiedzi następuje na adres e-mail wnoszącego reklamację, chyba że do korespondencji zostało podany inny adres e-mail, albo pisemnie, jeżeli w treści reklamacji wnoszący zażądał odpowiedzi pisemnej.

Siedziba Biura Obsługi Klienta przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego znajduje się pod adresem: Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Zakład Usług Komunalnych w Górznie, ul. Św. Floriana 12 87-320 Górzno.

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej udostępniono wszystkim zainteresowanym:

- aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Górzno taryfy cen i stawek opłat;
- tekst jednolity regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Górzno;
- tekst jednolity ustawy;
- aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących posiadaniem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.