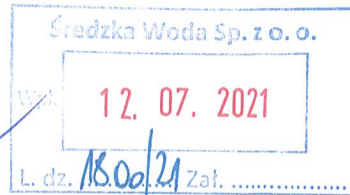




Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie

Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
we Wrocławiu

Wrocław, dnia 6 lipca 2021 r.



WR.RZT.70.227.2021

Średzka Woda sp. z o.o.  
ul. Sikorskiego 43  
55-300 Środa Śląska

Burmistrz Środy Śląskiej  
pl. Wolności 5  
55-300 Środa Śląska

#### DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust 2 w związku z 27a ust. 3 pkt 2) i 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r. poz. 2028 – dalej u.z.z.w.) w związku z art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2021, poz. 735 ze zm. – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Średzkiej Wody sp. z o.o. z dnia 20 maja 2021r. w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Środa Śląska na okres 3 lat,

#### zatwierdzam

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie Gminy Środa Śląska na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

#### UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 24b ust. 1 u.z.z.w. w dniu 8 czerwca 2021 r. na wniosek Średzkiej Wody sp. z o.o. zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Środa Śląska na okres 3 lat.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Średzka Woda sp. z o.o. opracowała taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Środa Śląska, zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 u.z.z.w. oraz z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472).

Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w art. 24c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków jest pozytywny.

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia przedstawionego przez Średzką Wodę sp. z o.o., z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawy Prawo wodne. Wnioskodawca ustalił niezbędne przychody uwzględniając w szczególności zmiany wielkości usług i warunki ich świadczenia oraz koszty wynikające z planowanych wydatków inwestycyjnych na podstawie wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Średzką Wodę sp. z o.o. działalności gospodarczej oraz dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usług, poniesionych w roku obrachunkowym obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonej na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. W związku z powyższym, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Środa Śląska jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 77 1130 1017 0020 1510 6720 0025 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

#### POUCZENIE

1. Od niniejszej decyzji służy stronom odwołanie do Prezesa Wód Polskich za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (ul. C. K. Norwida 34, 50-950 Wrocław), w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia (art. 127 § 1 i § 2, art. 129 § 1 i § 2 k.p.a.).
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 k.p.a.).
3. 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 (art. 127a § 2 k.p.a.).
4. Decyzja podlega wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia odwołania, jeżeli jest zgodna z żądaniem wszystkich stron lub jeżeli wszystkie strony zrzekły się prawa do wniesienia odwołania (art. 130 § 4 k.p.a.).



~~Z. BROWAŃCZYK~~  
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
Zastępca Dyrektora  
Rafał Błaszczuk

#### Otrzymują:

1. Średzka Woda sp. z o.o. , ul. Sikorskiego 43, 55- 300 Środa Śląska,
2. Burmistrz Środy Śląskiej, pl. Wolności 5, 55-300 Środa Śląska,
3. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

Dyrektor

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie

Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław

tel.: +48 (71) 337 88 00 | faks: +48 (71) 328 50 48 | e-mail: wroclaw@wody.gov.pl

www.wody.gov.pl



Średzka Woda Sp. z o.o.  
ul. Sikorskiego 43  
55-300 Środa Śląska

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

Z dnia 06.07.2021 r.

Znak NR.RZT.40.227.2021

Zupoważnienia  
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
Zastępca Dyrektora  
Rafał Błaszczak

## TARYFA

### DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIE W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW

na terenie Gminy Środa Śląska  
na okres 3 lat

PREZES ZARZĄDU  
mgr inż. Antoni Biszczyk

Środa Śląska, 2021 rok

## **I. Rodzaje prowadzonej działalności.**

Średzka Woda Sp. z o.o. prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia wydanego przez Burmistrza Środy Śląskiej z dn. 7 grudnia 2005 r. ( ROŚ. 7033/1/05 ).

## **II. Rodzaje i struktura taryfy.**

Dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- a) rodzaj: taryfa niejednolita w zakresie opłaty abonamentowej, jednolita w zakresie ceny za 1m<sup>3</sup> dostarczonej wody.
- b) struktura: wieloczęłkowa – zawierająca ceny i stawki opłat.

Dla zbiorowego odprowadzania ścieków:

- a) rodzaj: niejednolita,
- b) struktura : wieloczęłkowa – zawierająca ceny i stawki opłat.

## **III. Taryfowe grupy odbiorców.**

### **W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:**

#### **Grupa 1**

przepływ do 10m<sup>3</sup>/h, Odbiorcy usług rozliczani wg wodomierza głównego, Odbiorcy otrzymują fakturę papierową.

#### **Grupa 2**

przepływ do 10m<sup>3</sup>/h, Odbiorcy usług rozliczani wg wodomierza głównego, Odbiorcy otrzymują fakturę elektroniczną.

#### **Grupa 3**

przepływ powyżej 10m<sup>3</sup>/h do 40m<sup>3</sup>/h, Odbiorcy usług rozliczani wg wodomierza głównego, Odbiorcy otrzymują fakturę papierową.

#### **Grupa 4**

przepływ powyżej 10m<sup>3</sup>/h do 40m<sup>3</sup>/h, Odbiorcy usług rozliczani wg wodomierza głównego, Odbiorcy otrzymują fakturę elektroniczną.

#### **Grupa 5**

przepływ powyżej 40m<sup>3</sup>/h, Odbiorcy usług rozliczani wg wodomierza głównego, Odbiorcy otrzymują fakturę papierową.

#### **Grupa 6**

przepływ powyżej 40m<sup>3</sup>/h, Odbiorcy usług rozliczani wg wodomierza głównego, Odbiorcy otrzymują fakturę elektroniczną.



### **Grupa 7**

odbiorcy rozliczani wg wodomierza dodatkowego, mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej oraz pobór wody na cele wymienione w art. 22 ustawy o zwiżość, tj. za: wodę pobraną z publicznych studni i zdrojów ulicznych, wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe, wodę zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych

Wodomierz dodatkowy jest podlicznikiem wodomierza głównego i jest rozliczany na jednej fakturze łącznie z wodomierzem głównym, nie jest wystawiana odrębna faktura za rozliczenie wodomierza dodatkowego, dlatego też w tej grupie taryfowej nie ma określenia formy faktury.

### **Grupa 8**

obejmuje odbiorców rozliczanych wg wodomierza przy punkcie czerpalnym wody w budynku wielolokalowym ( lub wg wodomierza „lokalowego” ) w przypadku, gdy właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego zawarł ze Spółką umowę o rozliczanie i właściciel lub zarządca płaci abonament za wodomierz główny. Odbiorcy otrzymują fakturę papierową.

### **Grupa 9**

obejmuje odbiorców rozliczanych wg wodomierza przy punkcie czerpalnym wody w budynku wielolokalowym ( lub wg wodomierza „lokalowego” ) w przypadku, gdy właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego zawarł ze Spółką umowę o rozliczanie i właściciel lub zarządca płaci abonament za wodomierz główny. Odbiorcy otrzymują fakturę elektroniczną.

### **Grupa 10**

odbiorcy rozliczani wg przepisów dotyczących przeciętnych norm zużycia wody. Odbiorcy otrzymują fakturę papierową.

### **Grupa 11**

odbiorcy rozliczani wg przepisów dotyczących przeciętnych norm zużycia wody. Odbiorcy otrzymują fakturę elektroniczną.

## **W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków**

### **Grupa 1**

Odbiorcy odprowadzający ścieki bytowe - tj. ścieki z budynków mieszkalnych, zamieszkania zbiorowego oraz użyteczności publicznej, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie pochodzące z tych budynków ( np.: urzędy, szkoły, przedszkola ). Odbiorcy otrzymują fakturę papierową.



## **Grupa 2**

Odbiorcy odprowadzający ścieki bytowe - tj. ścieki z budynków mieszkalnych, zamieszkania zbiorowego oraz użyteczności publicznej, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie pochodzące z tych budynków ( np.: urzędy, szkoły, przedszkola ). Odbiorcy otrzymują fakturę elektroniczną.

## **Grupa 3**

Odbiorcy odprowadzający ścieki powstałe w związku z prowadzoną działalnością handlową lub usługową ( bez działalności produkcyjnej). Odbiorcy otrzymują fakturę papierową.

## **Grupa 4**

Odbiorcy odprowadzający ścieki powstałe w związku z prowadzoną działalnością handlową lub usługową ( bez działalności produkcyjnej). Odbiorcy otrzymują fakturę elektroniczną.

## **Grupa 5**

Odbiorcy odprowadzający ścieki przemysłowe - tj. ścieki powstałe w związku z prowadzoną działalnością produkcyjną o wskaźnikach zanieczyszczeń ścieków nie przekraczających żadnego z następujących parametrów: BZT<sub>5</sub> do 50 mgO<sub>2</sub>/l, ChZT do 100 mgO<sub>2</sub>/l, zawiesina ogólna do 40 mg/l, fosfor ogólny do 2,5 mg/l, azot ogólny do 20 mg/l. Odbiorcy otrzymują fakturę papierową.

## **Grupa 6**

Odbiorcy odprowadzający ścieki przemysłowe - tj. ścieki powstałe w związku z prowadzoną działalnością produkcyjną o wskaźnikach zanieczyszczeń ścieków nie przekraczających żadnego z następujących parametrów: BZT<sub>5</sub> do 50 mgO<sub>2</sub>/l, ChZT do 100 mgO<sub>2</sub>/l, zawiesina ogólna do 40 mg/l, fosfor ogólny do 2,5 mg/l, azot ogólny do 20 mg/l. Odbiorcy otrzymują fakturę elektroniczną.

## **Grupa 7**

Odbiorcy odprowadzający ścieki przemysłowe - tj. ścieki powstałe w związku z prowadzoną działalnością produkcyjną, o wskaźnikach zanieczyszczeń ścieków przekraczających którykolwiek z parametrów określonych dla grupy 3. Odbiorcy otrzymują fakturę papierową.

## **Grupa 8**

Odbiorcy odprowadzający ścieki przemysłowe - tj. ścieki powstałe w związku z prowadzoną działalnością produkcyjną, o wskaźnikach zanieczyszczeń ścieków przekraczających którykolwiek z parametrów określonych dla grupy 3. Odbiorcy otrzymują fakturę elektroniczną.

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

##### 1. Ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę :

Za zbiorowe zaopatrzenie w wodę stawkę opłaty abonamentowej w złotych nalicza się na odbiorcę na miesiąc, niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę. Opłatę abonamentową nalicza się za każdy punkt poboru wody.

1a. w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy:

	Grupa 1	Grupa 2	Grupa 3	Grupa 4	Grupa 5	Grupa 6	Grupa 7	Grupa 8	Grupa 9	Grupa 10	Grupa 11
Cena za 1m <sup>3</sup> dostarczonej wody w zł.: - netto	4,45	4,45	4,45	4,45	4,45	4,45	4,45	4,45	4,45	4,45	4,45
- brutto (z podatkiem VAT)	4,81	4,81	4,81	4,81	4,81	4,81	4,81	4,81	4,81	4,81	4,81
Opłata abonamentowa na odbiorcę w zł./ m-c:-netto	5,09	4,24	9,31	8,46	53,02	52,17	1,41	2,26	1,41	4,64	3,79
- brutto (z podatkiem VAT)	5,50	4,58	10,05	9,14	57,26	56,34	1,52	2,44	1,52	5,01	4,09

1b. w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy:

	Grupa 1	Grupa 2	Grupa 3	Grupa 4	Grupa 5	Grupa 6	Grupa 7	Grupa 8	Grupa 9	Grupa 10	Grupa 11
Cena za 1m <sup>3</sup> dostarczonej wody w zł.: - netto	4,56	4,56	4,56	4,56	4,56	4,56	4,56	4,56	4,56	4,56	4,56
- brutto (z podatkiem VAT)	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92
Opłata abonamentowa na odbiorcę w zł./ m-c:-netto	5,25	4,38	9,70	8,83	55,73	54,86	1,41	2,28	1,41	4,81	3,94
- brutto (z podatkiem VAT)	5,67	4,73	10,48	9,54	60,19	59,25	1,52	2,46	1,52	5,19	4,25



1c. w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy:

	Grupa 1	Grupa 2	Grupa 3	Grupa 4	Grupa 5	Grupa 6	Grupa 7	Grupa 8	Grupa 9	Grupa 10	Grupa 11
Cena za 1m <sup>3</sup> dostarczonej wody w zł.: - netto	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64	4,64
- brutto (z podatkiem VAT)	5,01	5,01	5,01	5,01	5,01	5,01	5,01	5,01	5,01	5,01	5,01
Opłata abonamentowa na odbiorcę w zł./ m-c:-netto	5,40	4,51	10,07	9,18	58,33	57,44	1,40	2,29	1,40	4,97	4,08
- brutto (z podatkiem VAT)	5,83	4,87	10,88	9,91	63,00	62,04	1,51	2,47	1,51	5,37	4,41

## 2. Ceny i stawki opłat za zbiorowe odprowadzanie ścieków :

Za zbiorowe odprowadzanie ścieków cenę stawkę opłaty abonamentowej w złotych, nalicza się na odbiorcę na miesiąc, niezależnie od tego, czy odbiorca usług odprowadzał ścieki.

1a. w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy:

	Grupa 1	Grupa 2	Grupa 3	Grupa 4	Grupa 5	Grupa 6	Grupa 7	Grupa 8
Cena za 1m <sup>3</sup> odprowadzonych ścieków w zł.: - netto	5,74	5,74	7,21	7,21	9,97	9,97	14,02	14,02
- brutto (z podatkiem VAT)	6,20	6,20	7,79	7,79	10,77	10,77	15,14	15,14
Opłata abonamentowa na odbiorcę w zł./ m-c: -netto	4,76	3,91	5,97	5,12	253,59	252,74	253,59	252,74
- brutto (z podatkiem VAT)	5,14	4,22	6,45	5,53	273,88	272,96	273,88	272,96

1b. w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy:

	<b>Grupa 1</b>	<b>Grupa 2</b>	<b>Grupa 3</b>	<b>Grupa 4</b>	<b>Grupa 5</b>	<b>Grupa 6</b>	<b>Grupa 7</b>	<b>Grupa 8</b>
Cena za 1m <sup>3</sup> odprowadzonych ścieków w zł.:								
- netto	5,96	5,96	7,46	7,46	10,13	10,13	14,21	14,21
- brutto (z podatkiem VAT)	6,44	6,44	8,06	8,06	10,94	10,94	15,35	15,35
Oplata abonamentowa na odbiorcę w zł./ m-c:-netto	4,98	4,11	6,30	5,43	266,74	265,87	266,74	265,87
- brutto (z podatkiem VAT)	5,38	4,44	6,80	5,86	288,08	287,14	288,08	287,14

1c. w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy:

	<b>Grupa 1</b>	<b>Grupa 2</b>	<b>Grupa 3</b>	<b>Grupa 4</b>	<b>Grupa 5</b>	<b>Grupa 6</b>	<b>Grupa 7</b>	<b>Grupa 8</b>
Cena za 1m <sup>3</sup> odprowadzonych ścieków w zł.:								
- netto	5,99	5,99	7,52	7,52	9,95	9,95	14,23	14,23
- brutto (z podatkiem VAT)	6,47	6,47	8,12	8,12	10,75	10,75	15,37	15,37
Oplata abonamentowa na odbiorcę w zł./ m-c:- netto	5,45	4,56	6,99	6,10	300,75	299,86	300,75	299,86
- brutto (z podatkiem VAT)	5,89	4,92	7,55	6,59	324,81	323,85	324,81	323,85

### 3. Opłaty za przekroczenie warunków odprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych:

Stawki opłat:

Jednostkowe stawki opłaty dodatkowej za każdy 1 kg przekroczenia dopuszczalnej ilości zanieczyszczeń.				
l.p	Nazwa zanieczyszczenia	stawka opłaty dodatkowej (zł/kg) netto	z podatkiem VAT	
1	Suma metali ciężkich (Cd, Hg, Crog, Cu, Ni, Pb,Zn)	1151,66	1243,79	
2	Kadm (Cd)	1151,66	1243,79	
3	Rtęć (Hg)	1151,66	1243,79	
4	Chrom ogólny(Crog)	691,02	746,30	
5	Miedź (Cu)	863,43	932,50	
6	Nikiel (Ni) Ołów (Pb)	863,43	932,50	
7	Ołów (Pb)	863,43	932,50	
8	Cynk (Zn)	691,02	746,30	
9	Substancje powierzchniowo czynne – amonowe	460,65	497,50	
10	Substancje powierzchniowo czynne – niejonowe	460,65	497,50	
11	Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	460,65	497,50	
12	Substancje ropopochodne	460,65	497,50	
13	Azot ogólny (Nog)	26,31	28,41	
14	Azot amonowy (N-NH4)	26,31	28,41	
15	Fosfor Ogólny (Pog)	26,31	28,41	
16	Biochemiczne zapotrzebowanie tlenu (BZT5)	26,31	28,41	
17	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu (ChZT-Cr)	15,81	17,07	
18	Zawiesina ogólna	4,87	5,26	
19	pH	przekroczenie <0,5pH	1,32	1,43
		od 0,5-1,5 pH	3,30	3,56
		od 1,5-2,5 pH	6,58	7,11
		powyżej 2,5 pH	12,76	13,78

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

- Podstawą naliczenia opłat jest przekroczenie dopuszczalnych stężeń poszczególnych wskaźników zanieczyszczeń określonych w Rozporządzeniu Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.
- Naliczenie opłat może nastąpić po stwierdzeniu przekroczenia dopuszczalnych stężeń poszczególnych wskaźników zanieczyszczeń w próbach kontrolnych pobranych ścieków.

- Opłatę dodatkową za przekroczenie dopuszczalnych stężeń poszczególnych wskaźników oblicza się dla każdego przekroczenia oddzielnie i sumuje, obliczając opłatę łączną.
- Przy obliczaniu wysokości łącznej opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków obowiązują następujące zasady:
  - a) w razie jednoczesnego przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników BZT<sub>5</sub> i CHZT do ustalenia wymiaru łącznej opłaty przyjmuje się ten wskaźnik, za przekroczenie którego opłata jest większa,
  - b) w razie jednoczesnego przekroczenia wartości wskaźników Nog i N-NH<sub>4</sub> do ustalenia wymiaru łącznej opłaty przyjmuje się wyłącznie wskaźnik przekroczenia Nog ;
  - c) w razie przekroczenia dopuszczalnej wartości wskaźników N-NH<sub>4</sub> przy jednoczesnym dotrzymaniu wartości dopuszczalnej wskaźnika Nog, opłaty dodatkowej za przekroczenie wskaźnika N-NH<sub>4</sub> nie uwzględnia się;
  - d) w razie jednoczesnego przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników jednego lub kilku metali ciężkich przy jednoczesnym dotrzymaniu wartości dopuszczalnych sumy metali ciężkich, opłaty dodatkowej za przekroczenie stężeń tych metali nie uwzględnia się;
  - e) w razie jednoczesnego przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników jednego lub kilku metali ciężkich przy jednoczesnym niedotrzymaniu wartości dopuszczalnej sumy metali ciężkich, do ustalania wymiaru łącznej opłaty dodatkowej przyjmuje się sumę tych metali, których stężenia zostały przekroczone;
- Opłaty naliczane są za okres od dnia stwierdzenia przekroczenia do dnia poprzedzającego dzień, w którym stwierdzono zaprzestanie naruszania przekraczania warunków wprowadzanych ścieków.

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

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody ustalone przez właściwego ministra w drodze rozporządzenia, tj. na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie przeciętnych norm zużycia wody ( Dz.U. Nr 8/2002 poz.70 ).

##### Przeciętne normy zużycia wody na jednego mieszkańca w gospodarstwach domowych

Lp.	Wyposażenie mieszkania w instalacje	Przeciętne normy zużycia wody	
		dm <sup>3</sup> /mieszkańca x dobę	m <sup>3</sup> /mieszkańca x miesiąc
1	2	3	4
1	Wodociąg bez ubikacji i łazienki (brak kanalizacji), pobór wody ze źródła podwórzowego lub ulicznego	30	0,9
2	Wodociąg, ubikacja bez łazienki	50 -60*	1,5-1,8*
3	Wodociąg, zlew kuchenny, wc, brak łazienki i ciepłej wody	70-90*	2,10-2,70*
4	Wodociąg, ubikacja, łazienka, lokalne źródło ciepłej wody (piecyk węglowy, gazowy - gaz z butli, elektryczny, bojler)	80 -100*	2,4-3,0*

5	Wodociąg, ubikacja, łazienka, dostawa ciepłej wody do mieszkania (z elektrociepłowni, kotłowni osiedlowej lub blokowej)	140-160*	4,2-5,4*
---	---	----------	----------

\* Wartości niższe odnoszą się do budynków podłączonych do zbiorników bezodpływowych na terenach nieskanalizowanych, a wartości wyższe odnoszą się do budynków podłączonych do sieci kanalizacyjnych.

Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, które instaluje i utrzymuje dostawca ścieków. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości pobranej wody.

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

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów wynikających z obowiązujących przepisów prawnych oraz określonych w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, a także wynikających z umów zawartych z odbiorcami usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

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

Zakres świadczonych usług dla wszystkich grup taryfowych obejmuje zbiorowe zaopatrzenie w wodę polegające na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody oraz zbiorowe odprowadzanie ścieków polegające na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków. Zakres poszczególnych grup taryfowych został szczegółowo opisany w punkcie „ III. Taryfowe grupy odbiorców”, tak aby odbiorcy usług mogli z łatwością ustalić przynależność do grupy taryfowej i obliczyć należność za korzystanie z usług.

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

W ramach standardów jakościowych obsługi odbiorców usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne spełnienia wymagania dotyczących poziomu jakości świadczonych usług, wynikających z przepisów prawa, zezwolenia udzielonego Spółce na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującego na terenie gminy Środa Śląska.

Obsługą odbiorców usług zajmuje się Dział Obsługi Klienta . Odbiorcy usług obsługiwani są w Dziale Obsługi Klienta od poniedziałku do piątku w godzinach 7<sup>00</sup>-15<sup>00</sup>. Po godzinie 15<sup>00</sup> i w weekendy telefony od Odbiorców usług odbiera Dyspozytor Zakładu, który przekazuje informację do DOK.

Zgłaszanie reklamacji oraz udzielanie informacji:

1.Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis Odbiorcy usług.

3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, Odbiorca usług udostępnia nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji, o czym powiadamia się pisemnie składającego reklamację.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wskaże taką formę.

6. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

7. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

8. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo obniżenia parametrów dostarczanej wody z przyczyn, za które odpowiada Przedsiębiorstwo, uwzględnienie reklamacji następuje w formie udzielenia Odbiorcy usług bonifikaty.

1) Bonifikata przysługuje za okres dostarczania wody o obniżonych parametrach.

2) Bonifikata jest udzielana w przypadku, gdy obniżenie parametrów wody zostanie potwierdzone badaniem.

3) W przypadkach uzasadnionych masowością zjawiska, Przedsiębiorstwo może udzielić bonifikaty bez konieczności przeprowadzenia badań potwierdzających obniżenie parametrów wody u poszczególnych Odbiorców usług.

9. Przedsiębiorstwo odpowiada Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

1) na zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,

2) na wystąpienia pisemne - w terminie 14 dni, w formie pisemnej, chyba że Odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

10. Informacje podane przez Odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji- wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę usług.

1) Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1,

2) Pisma kierowane do Odbiorcy usług na dotychczasowy adres, dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

11. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w sposób niezakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

Kontrolę i czynności w nieruchomości przeprowadza się w godzinach od 6:00 do 22:00 , z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Czas usuwania awarii najczęściej trwa do 5 h. Awarie do 12h są średnio raz w roku. Łączny roczny czas usuwania wszystkich awarii jest na poziomie 150 h.

