



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Warszawie

WA.RZT.70.170.2021/13

AIA

Warszawa,

2022 -05- 18

**DECYZJA NINIEJSZA
STAŁA SIĘ
OSTATECZNA**

Z-CA DYREKTORA
Agnieszka Zientara

Warszawa, dn. 04.06.2022.

RZGW Warszawa
BIURO PODAWCZE

2022 -05- 18

WYŚLANO

- Zakład Budżetowy w Winnicy Sp. z o.o.
- Wójt Gminy Winnica

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, zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Zakładu Budżetowego w Winnicy Sp. z o.o., ul. Pułtуска 25, 06-120 Winnica, z dnia 24 stycznia 2022 r. (data wpływu: 27 stycznia 2022 r.),

zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Winnica na okres 3 lat.

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, jako organ regulacyjny na podstawie art. 24c ust. 1 pkt 1 i 2 powołanej ustawy po dokonanej ocenie projektu taryfy, o którym mowa w art. 24b ust. 4 pkt 1 oraz uzasadnienia, o którym mowa w art. 24b ust. 4 pkt 2, pod względem zgodności z przepisami wyżej cytowanej ustawy oraz analizie zmian warunków ekonomicznych prowadzenia przez Zakład Budżetowy w Winnicy Sp. z o.o. działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Winnica, w tym weryfikacji kosztów, o których mowa w art. 20 ust. 4 pkt 1 ww. ustawy pod względem

zasadności ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat, w dniu 03 września 2021 roku odniósł się negatywnie do złożonego na ten czas wniosku taryfowego i orzekł w decyzji znak: WA.RZT.70.170.2021/5 odmowę zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Winnica na okres 3 lat. Jednocześnie nałożył obowiązek przedłożenia poprawionego projektu taryfy i uzasadnienia wniosku o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Winnica, w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji. Strona poinformowana została o możliwości odwołania się od decyzji do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie ul. Zarzecze 13B, 03-194 Warszawa, w terminie 14 dni, od daty jej doręczenia.

Strona skorzystała z w/w możliwości i w dniu 20 września 2021 roku, przy piśmie z dnia 15 września 2021 r., drogą tradycyjną złożyła odwołanie od decyzji znak: WA.RZT.70.170.2021/5 z dnia 03 września 2021 r.

W dniu 22 września 2021 r., przy piśmie znak: WA.RZT.70.170.2021/6 Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie przekazał całość dokumentacji w sprawie wniosku za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Winnica do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

W dniu 23 listopada 2021 r., przy piśmie z dnia 22 listopada 2021 r., znak: KZT.70.320.2021 wpłynęła decyzja w sprawie odwołania Strony od decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 03 września 2021 r., znak: WA.RZT.70.170.2021/5, w której Prezes Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie uchylił zaskarżoną decyzję w całości i przekazał sprawę do ponownego rozpatrzenia organowi I instancji.

Z kolei w dniu 21 grudnia 2021 r., pismem znak: WA.RZT.70.170.2021/7 organ regulacyjny wezwał Wnioskodawcę do uzupełnienia informacji i przedłożenia dokumentów.

Ponadto, w dniu 05 stycznia 2022 r., przy piśmie znak: KZT.70.320.2021, w związku z wydaniem przez Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie decyzji nr. KZT.70.320.2021 z dnia 22 listopada 2021 r. w sprawie odwołania Zakładu Budżetowego w Winnicy Sp. z o.o. od decyzji Dyrektora RZGW w Warszawie dotyczącej odmowy zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Winnica na okres 3 lat, wpłynęła dokumentacja sprawy.

Następnie w dniu 10 stycznia 2022 r., przy piśmie z dnia 04 stycznia 2022 r., drogą tradycyjną wpłynęło pismo od Wnioskodawcy, z prośbą o przedłużenie terminu na przedłożenie niezbędnych informacji do wniosku, do dnia 31 stycznia 2022 r.

Organ regulacyjny, w dniu 14 stycznia 2022 r., przy piśmie znak WA.RZT.70.170.2021/8 nie wyraził zgody na przesunięcie w/w terminu, w sprawie przedłożenia niezbędnych informacji do wniosku, do dnia 31 stycznia 2022 r.

W dniu 27 stycznia 2022 r., do organu regulacyjnego wpłynął wniosek o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Winnica na okres 3 lat.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pismem z dnia 02 lutego 2022 r., znak: WA.RZT.70.170.2021/9, wezwał Wnioskodawcę do usunięcia braków formalnych.

W dniu 22 lutego 2022 r., pismem z dnia 16 lutego 2022 r. Wnioskodawca uzupełnił braki formalne do przedłożonego wniosku w sprawie zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Winnica, na okres 3 lat.

Następnie Organ Regulacyjny powiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego

pismem z dnia 01 marca 2022 r., znak: WA.RZT.70.170.2021/9 w sprawie zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Winnica na okres 3 lat, a następnie pismem w tej samej dacie, znak: WA.RZT.70.170.2021/11 wezwał Wnioskodawcę do przedłożenia informacji i dokumentów w ramach procedowanego wniosku.

W dniu 04 kwietnia 2022 r. i 05 kwietnia 2022 r. Wnioskodawca przesłał elektronicznie uzupełniony wniosek o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Winnica, na okres 3 lat.

Po zweryfikowaniu projektu taryfy, uzasadnienia oraz przedłożonej kalkulacji cen i stawek opłat, zawiadomieniem z dnia 08 kwietnia 2022 r., znak: WA.RZT.70.170.2021/12, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie poinformował stronę o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiocie sprawy oraz o możliwości wypowiedzenia się, co do zebranych w sprawie dowodów i materiałów, a także zgłoszonych żądań, wskazał również przesłanki zależne od strony, które nie zostały na dzień wysłania informacji spełnione lub wskazane, co może skutkować wydaniem decyzji niezgodnej z żądaniem strony. W przedmiotowym zawiadomieniu poinformowano stronę, że wniosek obciążony jest błędami merytorycznymi i kalkulacyjnymi.

Strona skorzystała z ww. możliwości i w dniu 20 kwietnia 2022 r., pismem z dnia 19 kwietnia 2022 r., przesała skorygowany wniosek taryfowy.

Następnie w dniu 13 maja 2022 r. do organu regulacyjnego wpłynęła ostateczna wersja wniosku za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i za zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Winnica na okres 3 lat.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie działając na podstawie art. 24c ust. 1 pkt 2 powołanej ustawy, dokonał analizy prowadzonej działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Winnica i zweryfikował ponoszone koszty oraz podstawy ustalenia niezbędnych przychodów w okresie nowej taryfy. Oceniał prawidłowość zdefiniowanych grup taryfowych w oparciu o zapisy art. 2 pkt 13 niniejszej ustawy, ustalonych cen na nowy okres taryfy. Mając na uwadze zapisy § 3 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). Ceny za świadczone usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę powinny być skalkulowane w sposób zapewniający, między innymi, nie tylko ochronę odbiorców przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat, ale również uzyskanie przez przedsiębiorstwo niezbędnych przychodów z danej działalności, które powinny pokrywać sumę planowanych kosztów, ponoszonych za świadczenie usług.

W wyniku oceny przedłożonych dokumentów oraz biorąc pod uwagę stanowisko stron postępowania, organ regulacyjny uznał, iż poprawiony wniosek w zakresie: projektu taryfy, uzasadnienia wraz z tabelami od A do I, spełnia wymogi ustawowe, a przedstawiona we wniosku kalkulacja, zdaniem organu regulacyjnego uzasadnia planowane ceny i stawki opłat za wodę.

W związku z powyższym organ regulacyjny postanowił jak na wstępie.

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 Kłos-Łaf Ral
WA-5626

SPECJALISTA

Beata Cieslak-Galicka

KIEROWNIK

Małgorzata Garwolińska

2022 -05- 18

Otrzymują:

1. Zakład Budżetowy w Winnicy Sp. z o.o., ul. Pułtуска 25, 06—120 Winnica;
2. Wójt Gminy Winnica, ul. Pułtуска 25, 06-120 Winnica;
2. a/a.

Z-CA DYREKTORA

Agnieszka Zientara

Załącznik do decyzji Dyrektora
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

z dnia: 18.05.2022.

znak: Wn.RZi.GO.170.2021/13

1. INFORMACJE OGÓLNE

Zakład Budżetowy w Winnicy Sp. z o.o. został utworzony w 2012 r. i wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 18.01.2012 r. pod numerem 0000408245. Pełni obowiązki Przedsiębiorstwa Wodociągowo-Kanalizacyjnego realizującego zadania zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków jako zadania własnego gminy.

Zakład na zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, obejmuje obszar Gminy Winnica.

Świadczenie usług realizowane jest w oparciu o:

- Decyzję Dyrektora Zarządu Zlewni w Dębem znak: WA.ZUZ.2.421.221.2018.EB z dnia 05.11.2008 r. udzielającej pozwolenia wodnoprawnego.
- Decyzję Wójta Gminy Winnica IS.6324.1.2013 z dnia 09.12.2013 r. zezwalającą na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków;
- regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Winnica przyjęty Uchwałą Nr V/44/2019 Rady Gminy Winnica z dnia 01.04.2019 r.;
- umowy zawarte z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowych i kanalizacyjnych,;
- przepisy prawne dotyczące ochrony środowiska;
- rozporządzenie w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Wniosek o zatwierdzenie taryf wraz ze szczegółową kalkulacją cen i stawek opłat został opracowany na podstawie obowiązujących przepisów określonych w *ustawie z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028)* zwanej dalej **Ustawą** oraz z przepisami wykonawczymi do tej ustawy i *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),* zwanego dalej **Rozporządzeniem**.

Ilekroć w tekście jest mowa o **Zakładzie**, dotyczy to Zakładu Budżetowego w Winnicy Sp. z o.o.

Wszystkie ceny, stawki opłat i wartości kosztów i przychodów wyrażone są w cenach netto.

Zgodnie z art. 21 ust. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, które nie planują budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, nie opracowują wieloletnich planów

rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych. Poza zadaniami modernizacyjnymi Zakładu, najpoważniejsze zadania inwestycyjne są planowane i realizowane przez Urząd Gminy i dlatego też ww. plan nie jest załączony do niniejszego wniosku.

Niniejszy wniosek taryfowy ustala niezbędne przychody na podstawie kosztów w okresie obrachunkowym poprzedzającym wprowadzenie nowej taryfy na potrzeby obliczenia cen i stawek opłat planowanych na 3 lata obowiązywania taryfy.

Okresem obrachunkowym poprzedzającym wprowadzenie nowej taryfy ustalono 36 kolejnych miesięcy obrachunkowych poprzedzających nie więcej niż o 120 dni dzień złożenia wniosku o zatwierdzenie taryfy.

2. RODZAJE PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI

Zgodnie z Ustawą, głównym przedmiotem działalności Zakładu Budżetowego Sp. z o.o., jako przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest wypełnianie obowiązku zapewnienia zdolności 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 zapewnienie należytej jakości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. W związku z tym, do podstawowych zadań Zakładu Budżetowego należy:

- wydobywanie wód podziemnych,
- filtracja i uzdatnianie wody,
- prowadzenie regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody.
- dostarczanie wody do odbiorców za pomocą gminnej sieci wodociągowej,
- obsługa sieci wodociągowej i kanalizacyjnej poprzez wykonywanie niezbędnych napraw i remontów, usuwania zgłaszanych awarii,
- odbiór i odprowadzanie ścieków za pomocą sieci kanalizacyjnej do miejscowej oczyszczalni ścieków
- utrzymanie sieci kanalizacyjnej w stanie technicznej zdolności do odbioru ścieków
- nadzór i obsługa jednej przepompowni wody i pięciu przepompowni ścieków,
- obsługa inkasencka, finansowa, księgowa odbiorców usług.

Poza gospodarką wodociągowo-kanalizacyjną Zakład Budżetowy prowadzi także inne rodzaje działalności, nie będące przedmiotem wniosku:

- utrzymania w dobrych stanie technicznym dróg gminnych- wykaszanie trawy, remonty nawierzchni dróg i rowów przydrożnych, wycinanie zakrzaczeń, odśnieżanie, likwidacja śliskości dróg, budowa chodników
- remonty budynków i budowli użyteczności publicznej i innych,
- odbiór ścieków od mieszkańców wozem asenizacyjnym,
- świadczenie usług koparko-ładowarką oraz ciągnikiem rolniczym zagregowanym z maszynami i urządzeniami.
- usługa budowy sieci rozdzielczych wodociągowych oraz przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych

Zadania inwestycyjne w zakresie modernizacji i rozbudowy sieci wodno-kanalizacyjnej na terenie Gminy Winnica realizuje i finansuje Gmina Winnica.

Działalność Zakładu w obszarze zbiorowego zaopatrzenia w wodę w strukturze bezpośrednich kosztów całkowitych stanowi 46% natomiast w obszarze zbiorowego odprowadzania ścieków 14%. Inne rodzaje działalności, nie będące przedmiotem wniosku stanowią 40% całkowitych kosztów bezpośrednich.

3. RODZAJ I STRUKTURA TARYFY

Zgodnie z § 13, ust.6, pkt 3, różnicowanie cen zapewnia się w szczególności przez uwzględnienie zróżnicowania kosztów eksploatacji i utrzymania poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług. Zgodnie z oświadczeniami składanymi do Wód Polskich, Zakład, dla celu ustalenia opłat za pobór wody podziemnej, pobiera ją do celów:

- realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrywania ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi
- uzdatniania wody.

W niniejszym wniosku zaprojektowano taryfy wieloczęłonowe, mając na względzie zapewnienie większego bezpieczeństwa finansowego funkcjonowania spółki przez zastosowanie opłaty abonamentowej. Znaczna część kosztów przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych to koszty stałe. Oznacza to, że bez względu na ilość wykonanych usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia wody i zbiorowego odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo generuje koszty stałe. Abonament stanowi rodzaj zabezpieczenia finansowego przed malejącą dynamiką sprzedaży i stanowi w pewnym stopniu formę zabezpieczenia pokrycia kosztów stałych.

3.1. Rodzaj i struktura taryfy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę zaprojektowano **taryfę niejednolitą, wieloczonową**, zawierającą:

- a) **cenę za dostarczoną wodę**- wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych , którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić za 1 m³ dostarczonej wody, ustalona na podstawie odczytu wskazań wodomierza.;
- b) **stawki opłaty abonamentowej**- 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, oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody.

3.2. Rodzaj i struktura taryfy w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków

W zakresie odprowadzania ścieków zaprojektowano **taryfę niejednolitą, wieloczonową**, na którą składa się z:

- a) **ceny za odprowadzone ścieki**- wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić za 1 m³ odprowadzonych ścieków, ustalona na podstawie odczytu urządzenia pomiarowego lub wskazań wodomierza głównego z uwzględnieniem rozliczenia wskazań wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej.
- b) **stawki 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 kanalizacyjnych oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenia należności ilość odprowadzonych ścieków.

4. TARYFOWE GRUPY ODBIORCÓW USŁUG

Zgodnie z § 11, ust. 3 Rozporządzenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania, w szczególności:

- a) wielkość zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców usług, mierzoną kosztami jednostkowymi,
- b) dostępność danych odnoszących się do poszczególnych rodzajów kosztów,

- c) strukturę planowanych taryf,
- d) spodziewane korzyści ekonomiczne z wprowadzenia nowych metod alokacji, w porównaniu z kosztem ich wdrożenia,
- e) stabilność stosowanych metod alokacji kosztów,
- f) wyposażenie w wodomierze i urządzenia pomiarowe.

Zmieniające się uwarunkowania świadczenia usług determinują potrzebę dostosowania grup taryfowych do aktualnych warunków.

Tabela 1. Grupy taryfowe w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców
Grupa 1	Gmina rozliczana za wodę pobraną ze źródeł ulicznych, wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, wodę pobraną do zraszania publicznych terenów zielonych oraz wszystkie gospodarstwa domowe, podmioty prowadzące działalność gospodarczą, instytucje i inni odbiorcy usług rozliczani za ilość wody przeznaczoną na cele socjalno-bytowe. Rozliczanie w okresach kwartalnych za ilość dostarczonej wody ustalonej na podstawie wodomierza głównego.
Grupa 2	Wszystkie gospodarstwa domowe, podmioty prowadzące działalność gospodarczą, instytucje i inni odbiorcy usług rozliczani za ilość wody przeznaczoną na cele socjalno-bytowe. Rozliczanie w okresach miesięcznych za ilość dostarczonej wody ustalonej na podstawie wodomierza głównego.
Grupa 3	Odbiorcy usług rozliczani za ilość wody przeznaczoną na cele produkcji artykułów spożywczych w oparciu o wskazania wodomierza głównego mierzącego ilość wody pobranej. Rozliczanie w okresach miesięcznych .
Grupa 4	Gmina rozliczana za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe oraz odbiorcy indywidualni wody rozliczani w oparciu o informacje uzyskane w postaci oświadczeń lub raportów o ilości wody pobranej z hydrantów. Rozliczanie w okresach kwartalnych .

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Zakład nie rozlicza odbiorców usług na podstawie przeciętnych norm zużycia wody.

Tabela 2. Grupy taryfowe w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców
Grupa 1	Wszystkie gospodarstwa domowe, przedsiębiorstwa, instytucje, odprowadzające ścieki bytowe. Rozliczenie na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnie zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego. Okres rozliczeniowy- 1 kwartał .
Grupa 2	Wszystkie gospodarstwa domowe, przedsiębiorstwa, instytucje, odprowadzające ścieki bytowe. Rozliczenie na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnie zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego. Okres rozliczeniowy- 1 miesiąc .
Grupa 3	Wszystkie gospodarstwa domowe, przedsiębiorstwa, instytucje, odprowadzające ścieki bytowe. Rozliczenie na podstawie wskazania urządzenia pomiarowego. Okres rozliczeniowy- 1 miesiąc .

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Zakład nie rozlicza odbiorców usług na podstawie przeciętnych norm zużycia wody.

5. RODZAJE I WYSOKOŚĆ CEN I STAWEK OPŁAT.

5.1. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę

W ramach wszystkich grup taryfowych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, w rozliczeniach za dostarczoną wodę obowiązuje taryfa niejednolita, wieloczęłonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody,
- stawki opłaty abonamentowej, niezależnej od ilości dostarczonej wody.

Stawka opłaty abonamentowej wyrażana jest w złotych na odbiorcę na miesiąc/kwartał i została ustalona zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Należy przy tym zauważyć, że poszczególne stawki cen wody i opłat abonamentowych zostały ustalone w odrębnej wysokości dla poszczególnych okresów obowiązywania taryfy. W związku z powyższym wysokość cen za 1 m³ wody oraz stawek opłat abonamentowych dla poszczególnych 3 lat obowiązywania taryfy kształtuje się w sposób opisany w Tabeli nr 3.

Tabela 3. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na nowy okres taryfowy.

p.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy ²⁾	W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy ²⁾	W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy ²⁾
	1	2	4	6	8
1	Grupa 1	– cena wody (zł/m3)	2,78	2,80	2,80
		– stawka opłaty abonamentowej na jednego odbiorcę (zł/kwartał)	4,81	4,81	4,81
2	Grupa 2	– cena wody (zł/m3)	2,77	2,81	2,79
		– stawka opłaty abonamentowej na jednego odbiorcę (zł/miesiąc)	1,71	1,71	1,71
3	Grupa 3	– cena wody (zł/m3)	2,81	2,83	2,82
		– stawka opłaty abonamentowej na jednego odbiorcę (zł/miesiąc)	1,71	1,71	1,71
4	Grupa 4	– cena wody (zł/m3)	2,75	2,78	2,79
		– stawka opłaty abonamentowej na jednego odbiorcę (zł/kwartał)	4,76	4,76	4,76

W Grupie 1, Grupie 2, Grupie 3, opłata abonamentowa będzie zawierała koszty rozliczenia i odczytu oraz gotowości do świadczenia usług.

W Grupie 4 opłata abonamentowa będzie zawierała tylko koszty rozliczenia oraz gotowości do świadczenia usług. Nie będzie zawierała kosztów odczytu.

Do cen i stawek opłat dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami. Na dzień sporządzania wniosku taryfowego dostawa wody sklasyfikowana jest jako "usługi w zakresie rozprowadzania wody", dla których stawka podatku VAT wynosi 8%.

Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków.

Przy rozliczeniach za odprowadzone ścieki obowiązuje taryfa niejednolita wielocłonowa składająca się z

- ceny wyrażonej w złotych za m3 odprowadzonych ścieków,
- stawki opłaty abonamentowej, niezależnej od ilości dostarczonej wody.

Stawka opłaty abonamentowej wyrażana jest w złotych na odbiorcę na miesiąc/kwartał i została ustalona zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Poszczególne stawki cen wody i opłat abonamentowych zostały ustalone w odrębnej wysokości dla poszczególnych okresów obowiązywania taryfy. W związku z powyższym

wysokość cen za 1 m³ wody oraz stawek opłat abonamentowych dla poszczególnych 3 lat obowiązywania taryfy kształtuje się w sposób opisany w Tabeli nr 4.

Tabela 4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za zbiorowe odprowadzanie ścieków na nowy okres taryfowy.

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy)
0	1	2	4	6	8
1	Grupa 1	– cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	9,27	9,35	9,43
		– stawka opłaty abonamentowej na jednego odbiorcę (zł/kwartał)	13,00	13,00	13,00
2	Grupa 2	– cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	9,31	9,44	9,38
		– stawka opłaty abonamentowej na jednego odbiorcę (zł/miesiąc)	4,60	4,60	4,60
3	Grupa 3	– cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	9,13	9,26	9,38
		– stawka opłaty abonamentowej na jednego odbiorcę (zł/miesiąc)	4,60	4,60	4,60

Opłata abonamentowa będzie zawierała koszty rozliczenia i odczytu oraz gotowości do świadczenia usług.

Do cen i stawek opłat dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami. Na dzień sporządzania wniosku taryfowego odbiór ścieków systemem kanalizacyjnym i ich odprowadzanie sklasyfikowany jest jako "usługi w zakresie odprowadzania ścieków", dla których stawka podatku VAT wynosi 8%.

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 z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) oraz z przepisami wykonawczymi do tej ustawy i 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), zgodnie z zawartymi umowami na

dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, a także zgodnie z Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Winnica.

Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Winnica nie są rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody. Wszystkie rozliczenia z odbiorcami usług dokonują się z pomocą urządzeń służących do pomiaru wody i ścieków.

6.1. Rozliczenie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę prowadzone są na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody.

Ilość dostarczonej wody dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców ustalana jest na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego co kwartał-Grupa 1, Grupa 4 lub co miesiąc-Grupa 2, Grupa 3.

W przypadku wody pobieranej na cele zgodne z art. 22 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, Zakład obciąża gminę Winnicę na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za:

- 1) wodę pobraną ze źródeł ulicznych; wodę zużytą na cele przeciwpożarowe: rozliczenie na podstawie odczytu wodomierza głównego, w okresie kwartalnym - Grupa 1,
- 2) wodę zużytą na cele przeciwpożarowe; rozliczenie na podstawie oświadczeń Jednostek Ochotniczych Straży Pożarnych, w okresie kwartalnym - Grupa 4,
- 3) wodę zużytą do zraszania publicznych terenów zielonych- rozliczenie na podstawie odczytu wodomierza głównego w okresie kwartalnym - Grupa 1,

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.

Zakład na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdzi zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Należności wynikające z wysokości stawki opłaty abonamentowej są regulowane w okresie rozliczeniowym odpowiednim dla danej grupy odbiorców taryfowych, niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę w okresie rozliczeniowym.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę na warunkach i w terminach określonych w umowie na podstawie faktur wystawionych przez Zakład.

6.2. Rozliczenie za zbiorowe odprowadzanie ścieków

Rozliczenia za zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości odprowadzonych ścieków.

Ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody przez Zakład, określanej na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnie zużytej, odczytywanych co kwartał-Grupa 1, i co miesiąc -Grupa 2.

W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilości 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, na warunkach określanych przez Zakład.

Wszystkie nieruchomości przyłączone do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej zostały wyposażone w wodomierze główne.

Ilość odprowadzonych ścieków dla taryfowej Grupy 3 dostawców ścieków ustalana jest na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych odczytywanych co miesiąc.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilości odprowadzonych ścieków oblicza się na podstawie średniego zużycia 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.

Należności wynikające z wysokości stawki opłaty abonamentowej są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

Jeżeli odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa, jednocześnie nie dysponując urządzeniem pomiarowym, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza własnego.

Jeżeli odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń zakładu budżetowego w Winnicy i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa, jednocześnie nie dysponując urządzeniem pomiarowym, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza własnego i wodomierza głównego.

7. WARUNKI STOSOWANIA CEN I STAWEK OPŁAT.

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Zakład zapewnienia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych oraz zapewnia stałą gotowość do świadczenia usług wodnokanalizacyjnych.

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych i które zostały określone w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

7.1.1. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę

Usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę świadczone są za pomocą urządzeń wodociągowych będących w eksploatacji Zakładu Budżetowego. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest przez Zakład dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Zakres świadczonych usług w zakresie dostarczania wody jest taki sam dla wszystkich odbiorców z poszczególnych grup taryfowych i obejmuje pobór wody z ujęć głębinowych, uzdatnianie, przesył do punktów poboru w budynkach mieszkalnych, firmach, instytucjach i w innych obiektach, w celu zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę oraz do celów produkcji artykułów spożywczych.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, w poszczególnych grupach taryfowych zastosowano różne ceny i stawki opłat. Różnice w ich wysokości wynikają z:

- zastosowania zróżnicowanych opłat za usługi wodne, uzależnione od celu poboru wód podziemnych,
- ilości zużytej wody w ramach poszczególnych grup taryfowych,
- ilości odbiorców wody w danej grupie taryfowej,
- zastosowania różnych okresów rozliczeniowych (miesiąc/kwartał),
- wyliczenia zróżnicowanych kosztów utrzymania urządzeń w gotowości, odczytu oraz rozliczania, stanowiących składowe opłaty abonamentowej.

Koszty związane ze stawką opłaty abonamentowej Zakład ponosi niezależnie od tego, czy poszczególny odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę, w związku z czym ich ponoszenie nie jest uzależnione od poboru wody w danym okresie rozliczeniowym.

Jakość dostarczanej wody jest zgodna z normami krajowymi, określonymi w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294).

Nadzór zewnętrzny nad jakością produkowanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawuje Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Pułtusk.

Dodatkowo, w uzgodnieniu z Powiatową Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną w Pułtusk, Zakład prowadzi regularną kontrolę jakości wody uzdatnionej zlecając badania niezależnemu laboratorium.

7.1.2. Zbiorowe odprowadzanie ścieków

Dla zbiorowego odprowadzania ścieków zakres świadczonych usług obejmuje odprowadzanie ścieków z nieruchomości, przepompowywanie ich, dostarczanie gminną siecią kanalizacyjną do oczyszczalni.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, w poszczególnych grupach taryfowych zastosowano różne ceny i stawki opłat. Różnice w ich wysokości wynikają z:

- ilości odprowadzonych ścieków w ramach poszczególnych grup taryfowych,
- ilości dostawców ścieków w danej grupie taryfowej,
- zastosowania różnych okresów rozliczeniowych (miesiąc/kwartał),
- wyliczenia zróżnicowanych kosztów utrzymania urządzeń w gotowości, odczytu oraz rozliczania, stanowiących składowe opłaty abonamentowej.

Koszty związane ze stawką opłaty abonamentowej Zakład ponosi niezależnie od tego, czy poszczególne dostawca w danym okresie będzie faktycznie dostarczał ścieki, w związku z czym ich ponoszenie nie jest uzależnione od dostarczania ścieków w danym okresie rozliczeniowym.

7.2. Standardy jakościowe usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat będą stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów.

W zakresie jakości świadczonych usług zakład realizuje zadania określone w:

- Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- Umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- Standardach jakościowych oraz przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska, warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych oraz ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriobójczych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

Jakość wody produkowanej i dostarczanej przez Zakład odbiorcom spełnia wymogi Rozporządzenia Ministra Zdrowia, dotyczącego jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Nadzór zewnętrzny nad jakością produkowanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawuje Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Pułtusk.

Dodatkowo, w uzgodnieniu z Powiatową Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną w Pułtusk, Zakład prowadzi regularną kontrolę jakości wody uzdatnionej zlecając badania niezależnemu laboratorium.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne.

Bieżące analizy jakości wody prowadzone są na zlecenie Zakładu, przez laboratoria wyposażone w wymagany i nowoczesny sprzęt.

W siedzibie Zakładu udostępniane są wszystkim zainteresowanym:

- aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Winnica taryfy;
- tekst jednolity regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Winnica;
- aktualne wyniki z przeprowadzonych analiz jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;

W razie potrzeby zgłoszenia awarii, usterki, itp. odbiorcy usług mają możliwość dzwonienia na nr telefonów: 500 058 393 lub 512 947 391, umieszczonych na gminnej stronie internetowej pod adresem <https://www.gminawinnica.pl/strona-94-kontakt.html> (Zakład nie posiada własnej strony internetowej).

Wszelkie informacje i sprawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielają i obsługują pracownicy biura Zakładu.

Zakład ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty-umieszczenie informacji na gminnej stronie internetowej pod adresem <https://www.gminawinnica.pl>, z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.

Zakład ma obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty-umieszczenie informacji na gminnej stronie internetowej pod adresem <https://www.gminawinnica.pl>, o zaistniałych nieplanowanych przerwach w dostawie wody, o ile ich czas trwania przekracza 12 godzin.

W przypadku budynków wielolokalowych Zakład może o zaistniałych nieplanowanych przerwach w dostawie wody poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Zakład ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców (w sposób zwyczajowo przyjęty-umieszczenie informacji na gminnej stronie internetowej pod adresem <https://www.gminawinnica.pl>) o tym fakcie Odbiorców wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Zakład jest zobowiązany do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków;
- warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców;
- występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- planowanych przerw w świadczeniu usług;

Zakład udziela informacji bez zbędnej zwłoki w terminie 14 dni od dnia złożenia prośby o udzielenie informacji. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony do 30 dni.

Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi. Reklamacje wnoszone są na piśmie, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Zakładu, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej (zbwinnica@gmail.com) i rozpatrywane są przez Prezesa Zakładu.

Jeżeli Odbiorca usług, zgłasza niedotrzymanie odpowiednich parametrów świadczonych usług wówczas Zakład jest zobowiązany do niezwłocznego ustalenia przyczyn, z których one powstały. W przypadku stwierdzenia, że powstały one z przyczyn niezależnych od Zakładu, w terminie 14 dni od daty zgłoszenia, Zakład ma obowiązek poinformować odbiorcę usług o tym, że reklamacja jest nieuzasadniona. Jeżeli reklamacja jest zasadna, to Zakład ma obowiązek niezwłocznego usunięcia przyczyn jej powstania na własny koszt.

Nowe taryfy na wodę zapewniają optymalizację kosztów działania Zakładu w zakresie zbiorowego dostarczania wody i odbioru ścieków. Zapewniają pokrycie niezbędnych kosztów i poprawę jakości funkcjonowania, zmniejszenie awaryjności, strat wody. Zwiększenie intensywności wymiany wodomierzy poprawi jakość metrologiczną dokonywanych pomiarów. Zaplanowany wzrost cen i opłat za wodę i ścieki jest niezbędny by infrastruktura wodociągowo-kanalizacyjna służyła przez długie lata. Nowe ceny za dostarczaną wodę i odprowadzone ścieki były kalkulowane z założeniem, by były akceptowalne społecznie.