



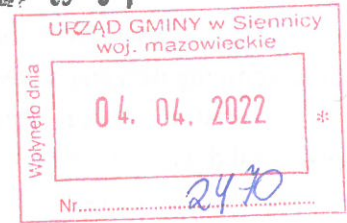
Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie

Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Warszawie

WA.RZT.70.146.2021/10

Warszawa,

2022-03-31



Gmina Siennica  
ul. Kołbielska 1  
05-332 Siennica

#### 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 Gminy Siennica, ul. Kołbielska 1, 05-332 Siennica z dnia 21 grudnia 2021 r. (data wpływu: 29 grudnia 2021 r.);

**zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Siennica 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 Gminę Siennica, ul. Kołbielska 1, 05-332 Siennica działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Siennica, 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 16 lipca 2021 r. odniósł się negatywnie do złożonego na ten czas wniosku taryfowego i orzekł w decyzji znak: WA.RZT.70.146.2021/4 odmowę zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Siennica 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 Siennica, w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji.

W odpowiedzi na wydaną decyzję, w dniu 04 sierpnia 2021 r., Wnioskodawca przedłożył do organu regulacyjnego odwołanie od decyzji negatywnej nr WA.RZT.70.146.2021/4.

Następnie organ regulacyjny przy piśmie znak WA.RZT.70.146.2021/5 w dniu 04 sierpnia 2021 r. przekazał dokumenty do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

W dniu 18 listopada 2021 r., przy piśmie z dnia 17 listopada 2021 r. do organu regulacyjnego wpłynęła decyzja Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, która utrzymała w mocy zaskarżoną decyzję.

W dniu 29 grudnia 2021 roku do organu regulacyjnego, przy piśmie z dnia 21 grudnia 2021 r. wpłynął wniosek Gminy Siennica o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Siennica na okres 3 lat wraz z projektem uchwały Rady Gminy Siennica w sprawie ustalenia dopłat do 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków dla odbiorców usług z terenu Gminy Siennica.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pismem z dnia 05 stycznia 2022 r. znak: WA.RZT.70.146.2021/1, wezwał stronę do uzupełnienia braków formalnych.

W dniu 13 stycznia 2022 r., Wnioskodawca przy piśmie z dnia 11 stycznia 2022 r. dostarczył uzupełniony wniosek o wskazane w piśmie znak: WA.RZT.70.146.2021/1 braki formalne.

Następnie Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pismem z dnia 20 stycznia 2022 r. znak: WA.RZT.70.146.2021/7, zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Siennica, na okres 3 lat, a następnie pismem w tej samej dacie, znak: WA.RZT.70.146.2021/8 wezwał Wnioskodawcę do przedłożenia informacji i dokumentów w ramach procedowanego wniosku.

W dniu 08 lutego 2022 r., Wnioskodawca, pismem z dnia 02 lutego 2022 r. dostarczył uzupełniony wniosek taryfowy.

Po zweryfikowaniu projektu taryfy, uzasadnienia oraz przedłożonej kalkulacji cen i stawek opłat, zawiadomieniem z dnia 11 lutego 2022 r., znak: WA.RZT.70.146.2021/9, 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.

W dniu 15 marca 2022 r., przy piśmie z dnia 14 marca 2022 r. wpłynął do organu regulacyjnego wniosek o przedłużenie terminu do złożenia uzupełnienia do wniosku o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Następnie w dniu 18 marca 2022 r. i 25 marca 2022 r. drogą elektroniczną Wnioskodawca przestał skorygowany wniosek za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Siennica, na okres 3 lat wraz z projektem uchwały Rady Gminy Siennica oraz oświadczeniem Wójta Gminy Siennica w sprawie ustalenia dopłat do 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków dla odbiorców usług z terenu Gminy Siennica, we wszystkich planowanych okresach za zbiorowe odprowadzanie ścieków, zgodnie z art. 24 ust. 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, który wskazuje, że Rada gminy może podjąć uchwałę o dopłacie dla jednej, wybranych lub wszystkich taryfowych grup odbiorców usług.



W dniu 29 marca 2022 r. drogą elektroniczną wpłynęła ostateczna wersja wniosku za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Siennica, na okres 3 lat.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie działający 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 prowadzonej działalności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Siennica, w tym weryfikacji kosztów, o których mowa w art. 20 ust. 4 pkt 1 ww. ustawy pod względem zasadności ich ponoszenia. Oceniał prawidłowość zdefiniowanych grup taryfowych w oparciu o zapisy art. 2 pkt 13 niniejszej ustawy i przedstawionych cen na nowy okres taryfy. Ceny za świadczone usługi za zbiorowe zaopatrzenie wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków powinny być skalkulowane w sposób zapewniający, między innymi, nie tylko ochronę odbiorców przed nieuzasadnionym wzrostem cen, ale również uzyskanie przez przedsiębiorstwo niezbędnych przychodów z danej działalności, które powinny pokrywać sumę planowanych kosztów, ponoszonych za świadczenie usług, w oparciu o 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).

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 za wodę i ścieki.

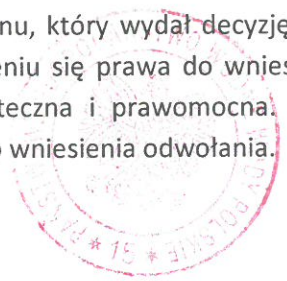
W związku z powyższym organ regulacyjny postanowił jak na wstępie.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwzoś. 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**

Otrzymują:

1. Adresat;
2. PGW Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Zarzecze 13 B, 03-194 Warszawa – a/a.

Z-CA DYREKTORA

Agnieszka Zientara

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

z dnia: 2022-03-31

znak: WA.RZT.70.146.2021/10

## Taryfa za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków

### 1.1 Rodzaje prowadzonej działalności.

Gmina Siennica prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na obszarze administracyjnym gminy Siennica na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, aktów wykonawczych tej ustawy oraz na podstawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Zobowiązana jest do zapewnienia ciągłości dostaw, odpowiedniej jakości wody oraz niezawodnego odprowadzania ścieków mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług oraz wymagań ochrony środowiska, a także optymalizacji kosztów. Przedmiotem działania Gminy Siennica w zakresie objętym ustawą jest w 100 % produkcja, uzdatnianie i dostawa wody oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków na terenie gminy Siennica, za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących własnością Gminy. Gmina nie prowadzi innych rodzaj działalności gospodarczej, która by obciążały odbiorców. Gmina nie prowadzi hurtowej sprzedaży wody, hurtowego odbioru ścieków oraz odbioru ścieków wozami asenizacyjnym oraz nie zakupuje wody.

### 1.2 Rodzaj i struktura taryfy.

Gmina ustala taryfę jednolitą, zawierającą jednolite ceny usług dla wszystkich taryfowych grup odbiorców, odrębne dla zaopatrzenia w wodę i dla odprowadzania ścieków.

- zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyłoniono taryfę jednolitą wieloczonową składającą się z:

- ceny netto wyrażonej w złotych za 1m<sup>3</sup> dostarczonej wody
- stawki opłaty abonamentowej wyrażonej w zł/kw.

- zbiorowego odprowadzania ścieków wyłoniono taryfę jednolitą jednoczonową składającą się z :

- ceny netto wyrażonej w złotych za 1 m<sup>3</sup> odprowadzanych ścieków.

Taryfy zostały zaprojektowane w sposób zapewniający:

- uzyskanie niezbędnych przychodów,
- ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i opłat,
- eliminowanie subsydiowania skośnego,
- motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody i ograniczenia zanieczyszczeń ścieków,
- łatwość obliczania opłat i sprawdzenia cen i stawek opłat.

  
Zientara



### 1.3. Taryfowe grupy odbiorców usług:

**W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę dokonano podziału odbiorców usług na taryfowe grupy:**

**Grupa 1** - gospodarstwa domowe rozliczane na podstawie wskazań wodomierza głównego wykorzystujące wodę na cele socjalno-bytowe, w okresach kwartalnych

**Grupa 2** - Gmina i jej jednostki budżetowe, jednostki oświatowe i kultury, przedsiębiorcy prowadzący działalność gospodarczą pobierających wodę do celów związanych z prowadzoną działalnością, rozliczani na podstawie wodomierza głównego w okresach kwartalnych oraz woda pobierana na cele przeciwpożarowe zgodnie z art.22 ustawy – rozliczana na podstawie informacji o poborze według wskazań wodomierza przenośnego w okresie kwartalnym, przekazywanych przez Naczelnika jednostki OSP do Gminy Siennica.

**W zakresie odprowadzania ścieków dokonano podziału odbiorców usług na taryfowe grupy:**

**Grupa 1**- gospodarstwa domowe odprowadzające ścieki bytowe rozliczne na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnej zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, w okresach kwartalnych.

**Grupa 2**- Gmina i jej jednostki budżetowe, jednostki oświatowe i kultury, przedsiębiorcy prowadzący działalność gospodarczą odprowadzające ścieki bytowe do kanalizacji rozliczanej na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego w okresach kwartalnych, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnej zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, w okresach kwartalnych.

Gmina nie prowadzi rozliczeń wody w oparciu o normy zużycia wody. Gmina nie posiada ulicznych studni, źródeł ulicznych, fontann, zraszaczy publicznych ulic i terenów zielonych.

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

1.4.1. W rozliczeniach z odbiorcami usług w zależności od zakresu usług stosuje się:

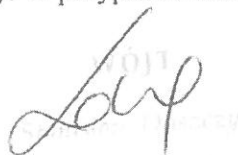
- cenę za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody
- stawkę opłaty abonamentowej za kwartał, niezależna od ilości dostarczonej wody
- cen za 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków do sieci kanalizacyjnej.

W przypadku odbiorców wody, którzy równocześnie odprowadzają ścieki, naliczana jest tylko jedna opłata abonamentowa. Przy ściekach brak jest opłaty abonamentowej. Opłata abonamentowa wynosi 7,00 zł na odbiorcę/kwartał. Ceny wyrażone są w złotych. Pobierana jest niezależnie od ilości pobranej wody także w przypadku całkowitego braku poboru wody.

Stawka opłaty abonamentowej jest za:

- utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych,
- za odczyt i rozliczanie wodomierza głównego.

Fakt posiadania czynnego przyłącza wodociągowego obliguje odbiorcę do regulowania opłaty abonamentowej z tytułu gotowości do świadczenia usług w zakresie dostarczania wody. Jej wielkość jest stała, niezależna od ilości zużytej wody. W przypadku braku opłat



abonamentowej cena wody byłaby wyższa o te elementy, które uwzględnione zostały przy ustalaniu wysokości opłat. Oznacza to iż opłaty abonamentowe nie są dodatkowym obciążeniem nakładowym dla odbiorców wody a jej elementy składowe zostały wyłączone z kalkulacji ceny jednostkowej na dostawę 1 m<sup>3</sup> wody. Taka konstrukcja taryf (cena + opłaty abonamentowe) uwzględnia faktyczną sytuację świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę. Koszty rozliczeń i odczytów zmniejszają koszty wpływające na wysokość ceny za m<sup>3</sup> sprzedanej wody odbiorcom co jest zgodne z maksymalnym wskaźnikiem z Rozporządzenia.

**Wysokość cen i stawek za dostarczoną wodę na okres 1-36 m-cy obowiązywania taryfy:**

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 <sup>2)</sup>	w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy <sup>2)</sup>	w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy <sup>2)</sup>
1.	Grupa 1	cena wody	2,36 zł/m <sup>3</sup>	2,38 zł/m <sup>3</sup>	2,42 zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	7 zł/kw.	7 zł/kw.	7 zł/kw.
2.	Grupa 2	cena wody	2,36 zł/m <sup>3</sup>	2,38 zł/m <sup>3</sup>	2,42 zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	7 zł/kw.	7 zł/kw.	7 zł/kw.

**Wysokość cen za odprowadzenie i oczyszczanie ścieków na okres 1-36 m-cy obowiązywania taryfy:**

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
1.	Grupa 1	cena usługi odprowadzania ścieków	5,59 zł/m <sup>3</sup>	5,59 zł/m <sup>3</sup>	5,59 zł/m <sup>3</sup>
2.	Grupa 2	cena usługi odprowadzania ścieków	5,59 zł/m <sup>3</sup>	5,59 zł/m <sup>3</sup>	5,59 zł/m <sup>3</sup>

Wojt  
*[Podpis]*  
 Stanisław Juszczyk

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia do taryfowych cen i stawek opłat Gmina dolicza podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Stawka podatku VAT na dzień składania wniosku wynosi 8%.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami ustawy i rozporządzenia, a także zgodnie z zawartymi umowami na dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków oraz z regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Z uwagi na pełne wyposażenie nieruchomości zlokalizowanych na terenie działania Gminy w wodomierze główne ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, w okresach kwartalnych. Ilość odprowadzanych ścieków z nieruchomości zgodnie z art.27 ust.5 ustawy ustala się na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnej zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, w okresach kwartalnych.

Woda pobierana, na cele wymienione w art. 22 ustawy w zakresie wody, na cele przeciwpożarowe, wykazywana jest według wskazań wodomierza przenośnego, na podstawie kwartalnych raportów składanych przez Naczelnika jednostki OSP. Woda na pozostałe cele wymienione w art.22 nie jest wykorzystywana przez gminę.

Rok rozliczeniowy odbiorców za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i za zbiorowe odprowadzanie ścieków – składa się z czterech kwartałów.

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.

W przypadku korzystania przez klienta z własnego ujęcia wody, ilość odprowadzanych ścieków określa się na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego na tym ujęciu. Rozliczenia pobierane za świadczone usługi prowadzone są co kwartał. Gmina na wniosek odbiorcy dokonuje sprawdzania prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności odbiorca pokrywa koszty tych czynności.

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

#### **1.6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług:**

Gmina świadczy dla odbiorców usługi w zakresie dostarczania wody uzdatnionej. Woda pochodzi z dwóch stacji uzdatniania wody -SUW Siennica i Nowy Zglechów. Woda pochodzi z ujęć głębinowych nie powierzchniowych. Podlega uzdatnianiu bez chemicznego wspomaganie.



Gmina odprowadza ścieki za pomocą urządzeń kanalizacyjnych do gminnej oczyszczalni, gdzie dokonywane jest ich oczyszczanie. W systemie kanalizacyjnym działa 4 szt. przepompowni lokalnych, które tłoczą ścieki prosto do kanalizacji.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Woda podawana jest tym samym procesem technologicznym dla wszystkich odbiorców.

Zbiorowe odprowadzanie ścieków również dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Gmina zobowiązana jest do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług:

- ciągłej dostawy wody wymaganej ilości o jakości wymaganej prawem i o odpowiednim ciśnieniu,
- niezawodnego w sposób zgodny o obowiązującymi przepisami prawa, odprowadzania ścieków komunalnych w celu ich oczyszczania na gminnej oczyszczalni.

Gmina prowadzi stały monitoring pracy hydroformi i poziomów zapasów wody w zbiornikach.

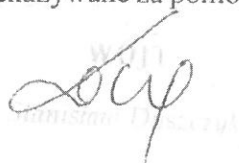
Na terenie gminy nie występują przedsiębiorstwa, u których powstają ścieki o wartościach podwyższonych, które negatywnie wpływają na funkcjonowanie oczyszczalni. Lokalizacje sieci wodociągowych i kanalizacyjnych na obszarze działania gminy nie dają podstaw do różnicowania kosztów ich eksploatacji. Gmina planuje w miarę możliwości pozyskanie środków na modernizację urządzeń będących w posiadaniu własnym. Jakość wody produkowanej jest zgodna z normami krajowymi jak i normami europejskimi.

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

Określone w taryfie ceny stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klienta, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych i które zostały określone w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Obsługa odbiorców usług realizowana jest przez pracowników Urzędu Gminy. Gmina zachowuje wysokie standardy świadczonych usług, w tym dostawę wody o odpowiedniej jakości w zgodzie z normami krajowymi i europejskimi w sposób ciągły i niezawodny jak i o niezawodną jakość odprowadzanych ścieków w sposób ciągły i niezawodny. Parametry wody uzdatnionej dostarczonej do sieci wodociągowej spełniają wymagania określone w rozporządzeniach szczegółowych w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Zapewniona jest całodobowa obsługa w zakresie funkcjonowania urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych oraz zapewniona jest stała gotowości do świadczenia usług. Na bieżąco wykonywane są remonty sieci oraz urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych w wyniku czego sukcesywnie poprawie ulega jakość dostarczanej wody, oczyszczonych ścieków oraz obsługa klientów. Czas pomiędzy zgłoszeniem awarii a rozpoczęciem naprawy jest stosunkowo krótki, uzależniony jest od posiadanych zasobów pracowników, dostępności potrzebnych materiałów i wyposażenia niezbędnego do napraw oraz rodzaju, wielkości i skutków awarii.

Gmina informuje odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjętym (czyli informacje przekazywane za pomocą strony





internetowej, tablic informacyjnych w sołectwach oraz Facebooka) z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.

Gmina również ma obowiązek poinformować w sposób zwyczajowo przyjętym (czyli informacje przekazywane za pomocą strony internetowej, tablic informacyjnych w sołectwach oraz Facebooka) o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczenia w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekroczy 12 godz. Jeżeli przekracza 12 godz. zapewniany jest zastępczy punkt poboru wody wskazując lokalizację zastępczych punktów. W przypadku przerwy trwającej do 12 godz. w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych zapewniany jest również zastępczy punkt poboru wody. Do informacji publicznej podane są nr telefonu do kontaktu z pracownikami odpowiedzialnymi za prawidłowe funkcjonowanie usług, nr telefonów w razie awarii ( w godzinach pracy urzędu nr tel. 25 757 20 20, poza godzinami pracy oraz weekendy nr konserwatora-503962570), podane są godziny pracy (pon. 8<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>, wt.-czw. 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>, pt. 8<sup>00</sup>-15<sup>00</sup>), adres strony internetowej (gmina@ugsiennica.pl) oraz sposób zgłaszania reklamacji przez odbiorców , zgłaszanie awarii i usterek- forma pisemna jak również telefoniczna., w godzinach pracy urzędu, poza godzinami do konserwatorów urządzeń wodno-kanalizacyjnych (nr 503962570). Zapytania i reklamacje dotyczące faktur za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki przyjmowane są w Urzędzie Gminy, są rozpatrywane w zazwyczaj tego samego dnia do 14 dni w przypadku pisemnych zapytań i reklamacji. Wszystkie niezbędne informacje również zamieszczane są na Facebooka., na tablicach informacyjnych umieszczonych w każdej miejscowości na terenie gminy.

WOJCI  
Dziarczyk



