



Warszawa, 17 stycznia 2025r.

Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Warszawie

W.RZT.70.253.2024/5

**DECYZJA NINIEJSZA
STAŁA SIĘ
OSTATECZNA**

Warszawa, dn. 28.01.2025r.

Z-CADYREKTORA
Agnieszka Zielińska

- Zakład Gospodarki Komunalnej Gminy Nowosolna



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 (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 757, zwanej dalej „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 572, zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Zakładu Gospodarki Komunalnej Gminy Nowosolna, ul. Rynek Nowosolna 1, 92-703 Łódź, z dnia 18 października 2024 r. (data wpływu: 24 października 2024 r.)

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

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

W dniu 24 października 2024 r. przy piśmie z dnia 18 października 2024 r. do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie wpłynął wniosek o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Nowosolna na okres 3 lat.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pismem z dnia 28 października 2024 r, znak: W.RZT.70.253.2024/1, zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Nowosolna na okres 3 lat, a następnie pismem w tej samej dacie, znak: W.RZT.70.253.2024/2 wezwał Wnioskodawcę do przedłożenia informacji i dokumentów w ramach procedowanego wniosku.

W dniu 19 listopada 2024 r. Wnioskodawca pismem z dnia 14 listopada 2024 r. dostarczył wniosek o przedłużenie terminu złożenia wyjaśnień do wniosku o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Nowosolna.

Organ przychylił się do wniosku Strony.

Następnie w dniu 21 listopada 2024 r. przy piśmie z dnia 18 listopada 2024 r. wpłynęło uzupełnienie wniosku taryfowego.

Organ regulacyjny w dniu 29 listopada 2024 r. przy piśmie znak: W.RZT.70.253.2024/3 ponownie wezwał Stronę postępowania do złożenia wyjaśnień w ramach procedowanego wniosku taryfowego.

Wnioskodawca w dniu 20 grudnia 2024 r. szczegółowo uzupełnił wniosek taryfowy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Nowosolna. Zakład Gospodarki Komunalnej przedłożył również projekt uchwały Rady Gminy Nowosolna w sprawie ustalenia dopłat do 1 m³ odprowadzonych ścieków dla odbiorców usług działalności zbiorowego odprowadzania ścieków. Na podstawie art. 24 ust. 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Rada Gminy może podjąć uchwałę o dopłacie dla jednej, wybranych lub wszystkich taryfowych grup odbiorców usług.

Po zweryfikowaniu projektu taryfy, uzasadnienia oraz przedłożonej kalkulacji cen i stawek opłat, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pismem z dnia 07 stycznia 2025 r, znak: W.RZT.70.253.2024/4, zawiadomił strony o zakończeniu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia taryfy oraz o możliwości wypowiedzenia się co do zebranych w sprawie dowodów i materiałów, ponieważ na dzień wysłania ww. pisma pozostawały niespełnione przesłanki, mogące skutkować wydaniem decyzji o odmowie zatwierdzenia taryfy.

Strona skorzystała z w/w możliwości i w dniu 16 stycznia 2024 r. drogą elektroniczną przesała uzupełnienie wniosku taryfowego.

Dyrektor RZGW w Warszawie, działając na podstawie art. 24c ust. 1 pkt 2 uzwos, dokonał analizy prowadzonej działalności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Nowosolna na okres 3 lat 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 oraz 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 2022 r. poz. 1074). Ceny za świadczone usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i ścieki 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 strony postępowania, organ regulacyjny uznał, iż poprawiony wniosek w zakresie projektu taryfy oraz 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 i ścieki.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwzów. Opłatę w wysokości **734,11 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-CADYREKTA
Agnieszka Zielińska
Agnieszka Zielińska

STARSZY SPECJALISTA

Beata Choślak-Galicka
Beata Choślak-Galicka

KIEROWNIK

Mieczysława Garwolińska
Mieczysława Garwolińska

2025 -01- 16

RADCA PRAWNY

Sławomir Zareba
Sławomir Zareba
WA-3200

Otrzymują:

1. Zakład Gospodarki Komunalnej Gminy Nowosolna, ul Rynek Nowosolna 1, 92-703 Łódź;
2. RZT a/a.

Z-CA DYREKTORA
Agnieszka Zielińska

Załącznik do decyzji Dyrektora
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
z dnia: 2025-01-17
znak: N. RZT. 70. 253. 2024/5

Taryfa. Informacje ogólne.

Zakład Gospodarki Komunalnej Gminy Nowosolna, zwany dalej Zakładem, przedstawia wniosek taryfowy zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w tym propozycję cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, obowiązujące na terenie Gminy Nowosolna na okres 3 lat. Taryfa określa także warunki stosowania cen i stawek opłat.

Wniosek o zatwierdzenie taryf wraz ze wszystkimi obligatoryjnymi załącznikami został opracowany zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 757), zwanej dalej ustawą, oraz rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2022 r. poz. 1074), zwanego dalej rozporządzeniem. Wszelkie określenia odnoszące się do struktur taryfowych, rodzajów taryf i metodologii ustalania niezbędnych przychodów, użyte w tekście pochodzą z tej ustawy lub rozporządzenia.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowych i kanalizacyjnych świadczonych przez Zakład na terenie Gminy Nowosolna. Taryfa nie dotyczy odbiorców hurtowych, wód opadowych i roztopowych odprowadzanych kanalizacją deszczową oraz odbiorców dostarczających nieczystości płynne z terenów nieskanalizowanych.

Zgodnie z art. 22 ustawy, taryfa obejmuje także cenę za wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych, wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe oraz do zraszania publicznych ulic i terenów zielonych.

1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zakład prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Przedmiot działania Zakładu – w zakresie objętym ustawą – stanowi ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków, za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w jego eksploatacji.

Zakład prowadzi działalność na terenie Gminy Nowosolna, w oparciu o majątek stanowiący własność gminy Nowosolna.

Poza zakresem przewidzianym ustawą Zakład prowadzi również inne rodzaje działalności, tj. wykonanie przyłączy i sieci wodociągowo – kanalizacyjnych, bieżące utrzymanie dróg gminnych i powiatowych. Procentowy udział zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków do ogółu prowadzonej działalności wynosi odpowiednio 58% dla wody i 5% dla ścieków.

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Zakład przedkłada taryfę:

- **niejednolitą wieloczonową** w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, składającą się z różnych cen za m³ dostarczonej wody i stawek opłat abonamentowych na odbiorcę na okres rozliczeniowy dla poszczególnych grup odbiorców usług oraz
- **jednolitą wieloczonową** w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków składającą się z jednakowych cen za m³ odprowadzonych ścieków.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Zakład dokonał alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając kryteria wskazane w § 11 ust. 3 rozporządzenia:

- wielkość zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców usług,
- dostępność danych odnoszących się do poszczególnych rodzajów kosztów,
- strukturę planowanych taryf,
- spodziewane korzyści ekonomiczne z wprowadzenia nowych metod alokacji, w porównaniu z kosztem ich wdrożenia,
- stabilność stosowanych metod alokacji kosztów,
- wyposażenie w wodomierze i urządzenia pomiarowe.

Uwzględniając powyższe, w **zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** wyłoniono siedem taryfowych grup odbiorców usług:

Grupa 1 - **W1**: Odbiorcy indywidualni - gospodarstwa domowe, zużywające wodę przeznaczoną do spożycia, rozliczane w oparciu o wskazania wodomierza głównego odczytywanego tradycyjnie w okresach kwartalnych,

Grupa 2 - **W1.Z**: Odbiorcy indywidualni - gospodarstwa domowe, zużywające wodę przeznaczoną do spożycia, rozliczane w oparciu o wskazania wodomierza głównego odczytywanego zdalnie w okresach kwartalnych,

Grupa 3 - **W2**: Odbiorcy prowadzący działalność gospodarczą, zużywający wodę na pozostałe cele, w tym odbiorcy przemysłowi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego odczytywanego tradycyjnie w okresach kwartalnych,

Grupa 4 - **W2.Z**: Odbiorcy prowadzący działalność gospodarczą, zużywający wodę na pozostałe cele, w tym odbiorcy przemysłowi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego odczytywanego zdalnie w okresach kwartalnych,

Grupa 5 - **W3**: Organizacje użyteczności publicznej prowadzące działalność na terenie gminy Nowosolna, zużywające wodę na pozostałe cele, rozliczane w oparciu o wskazania wodomierza głównego odczytywanego tradycyjnie w okresach kwartalnych,

Grupa 6 - **W3.Z**: Organizacje użyteczności publicznej prowadzące działalność na terenie gminy Nowosolna, zużywające wodę na pozostałe cele, rozliczane w oparciu o wskazania wodomierza głównego odczytywanego zdalnie w okresach kwartalnych,

Grupa 7 – **W4**: Gmina Nowosolna na cele określone w art. 22 ustawy, w tym na cele przeciwpożarowe, rozliczana kwartalnie, na podstawie informacji podanych przez jednostki straży pożarnej o ilości pobranej wody.

W zakresie działalności **zbiorowego odprowadzania ścieków** wyłoniono trzy taryfowe grupy odbiorców usług obejmujące:

Grupa 1 – OŚ1: Gospodarstwa domowe odprowadzające ścieki bytowe, rozliczane kwartalnie na podstawie zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego,

Grupa 2 – OŚ2: Organizacje użyteczności publicznej prowadzące działalność na terenie gminy Nowosolna, odprowadzające ścieki komunalne do gminnej sieci kanalizacyjnej, rozliczane kwartalnie na podstawie zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego,

Grupa 3 – OŚ3: Pozostali odbiorcy odprowadzający ścieki komunalne w tym m.in., podmioty i organizacje prowadzące na terenie gminy Nowosolna działalność o charakterze produkcyjnym, usługowym i handlowym, rozliczani kwartalnie według wskazań wodomierza głównego.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę obowiązuje taryfa wieloczęłonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w zł/m³,

- stawki opłaty abonamentowej, płaconej za każdy okres rozliczeniowy bez względu na faktyczny pobór wody. Stawka opłaty abonamentowej wyrażona jest w zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy. Stawka opłaty abonamentowej dotyczy każdej nieruchomości wyposażonej w wodomierz główny, bez względu na to, że kilka nieruchomości jest w posiadaniu jednego odbiorcy usług.

Okres rozliczeniowy – kwartał.

Przy określaniu stawek opłat abonamentowych dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę uwzględniono kryteria zawarte w § 2 pkt 6 rozporządzenia i §13 rozporządzenia, tj. w skład stawek opłaty abonamentowej dla grup odbiorców W1-W3 wchodzi koszty odczytu wodomierza, rozliczenia należności oraz utrzymania w gotowości urządzeń wodociągowych. W skład stawki opłaty abonamentowej W4 wchodzi koszty rozliczenia należności oraz koszty utrzymania w gotowości urządzeń wodociągowych.

W rozliczeniach za odebrane ścieki obowiązuje taryfa wieloczołonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w zł/m³,
- stawki opłaty abonamentowej, płaconej za każdy okres rozliczeniowy bez względu na faktyczną ilość odprowadzonych ścieków. Stawka opłaty abonamentowej wyrażona jest w zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy.

Okres rozliczeniowy – kwartał.

Przy określaniu stawek opłat abonamentowych dla zbiorowego odprowadzania ścieków uwzględniono, że wszyscy odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków są również odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę w związku z czym koszty odczytu i rozliczenia są uwzględnione w stawce opłaty abonamentowej dla wody. W stawce opłaty abonamentowej dla ścieków uwzględnione zostały wyłącznie koszty utrzymania w gotowości urządzeń kanalizacyjnych.

Tabela 1. Wysokość cen i stawek opłat dotycząca zbiorowego zaopatrzenia w wodę w okresie obowiązywania taryfy

Wyszczególnienie		Wysokość cen i stawek opłat netto		
Taryfowa grupa odbiorców	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 m-ca	W okresie od 13 do 24 m-ca	W okresie od 25 do 36 m-ca
1	2	3	4	5
W1	Cena wody (zł/1 m ³)	4,11	4,36	4,36
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	9,19	9,56	9,78
W1.Z	Cena wody (zł/1 m ³)	4,11	4,36	4,36
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	7,00	7,30	7,46
W2	Cena wody (zł/1 m ³)	4,21	4,45	4,46
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	9,19	9,56	9,78
W2.Z	Cena wody (zł/1 m ³)	4,21	4,45	4,46
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	7,00	7,30	7,46
W3	Cena wody (zł/1 m ³)	4,21	4,45	4,46
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	9,19	9,56	9,78
W3.Z	Cena wody (zł/1 m ³)	4,21	4,45	4,46
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	7,00	7,30	7,46
W4	Cena wody (zł/1 m ³)	4,21	4,45	4,46
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	5,91	6,17	6,30

Tabela 2. Wysokość cen dotycząca zbiorowego odprowadzania ścieków w okresie obowiązywania taryfy

Wyszczególnienie		Wysokość cen i stawek opłat netto		
Taryfowa grupa odbiorców	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 m-ca	W okresie od 13 do 24 m-ca	W okresie od 25 do 36 m-ca
1	2	3	4	5
OŚ1	Cena ścieków (zł/1 m ³)	18,38	18,44	18,15
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	7,96	8,22	8,09
OŚ2	Cena ścieków (zł/1 m ³)	18,38	18,44	18,15
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	7,96	8,22	8,09
OŚ3	Cena ścieków (zł/1 m ³)	18,38	18,44	18,15
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/kwartał)	7,96	8,22	8,09

Do cen i stawek opłat netto, określonych dolicza się obowiązujący podatek od towarów i usług (VAT).

Zgodnie z przepisami obowiązującymi na dzień złożenia wniosku stawka podatku VAT wynosi 8%.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

Ilość dostarczonej do nieruchomości wody ustalana jest na podstawie wskazań wodomierza głównego.

W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem jego niesprawności, 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.

Na podstawie taryfy rozliczana jest także gmina, za wodę pobrana na cele przeciwpożarowe, zgodnie z art. 22 ustawy. Gmina rozliczana jest kwartalnie na podstawie oświadczeń składanych przez jednostki straży pożarnej o ilości pobranej wody.

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego.

Należności wynikające ze stawek opłat abonamentowych regulowane są niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub wprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie, a w szczególności zgodnie z wystawioną fakturą.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Zakład Gospodarki Komunalnej Gminy Nowosolna prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków. Zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości dostaw odpowiedniej jakości i ilości wody oraz niezawodnego odprowadzania ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług oraz wymagań z zakresu ochrony środowiska a także optymalizację kosztów.

Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę zróżnicowani zostali ze względu na cele poboru wody na: odbiorców indywidualnych w gospodarstwach domowych, odbiorców prowadzących działalność gospodarczą, organizacje użyteczności publicznej gminy oraz gminę zużywającą wodę na cele przeciwpożarowe. Cena wody została zróżnicowana ze względu na różne koszty opłat za usługi wodne w zakresie wody pobieranej na cele spożycia przez ludzi oraz na pozostałe cele.

W zakresie działalności zbiorowego odprowadzania ścieków dokonano alokacji kosztów na trzy taryfowe grupy odbiorców usług metodą alokacji prostej, tj. ilością ścieków sprzedawanych w grupie odbiorców usług do sprzedaży ogółem. Wszyscy odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków są również odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, w związku z tym wysokość stawki opłaty abonamentowej dla ścieków wynika wyłącznie z kosztów gotowości do świadczenia usług zbiorowego odprowadzania ścieków.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

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.

Jakość wody produkowanej przez Zakład jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Woda ujmowana jest z ujęć głębinowych. Dla zapewnienia ciągłości dostawy wody o odpowiedniej jakości Zakład kontroluje jakość dostarczanej wody w ustalonych punktach jej dostawy i odbioru. Zakład przeprowadza badania jakości zgodnie z planem kontroli wewnętrznej wody w uzgodnieniu z Powiatową Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną w Łodzi. Badania są wykonywane przez akredytowane laboratorium, z którym Zakład ma podpisaną umowę. Wyniki tych badań przekazywane są do Sekcji Higieny Komunalnej Powiatowej Stacji Sanitarno – Epidemiologicznej w Łodzi. Informacja ta jest udostępniana do publicznej wiadomości na stronie internetowej biuletynu informacji publicznej.

Dla zapewnienia stałego dostępu podmiotów, dostawców ścieków do usług świadczonych gminę, Zakład systematycznie kontroluje jakość ścieków dostarczanych do gminnej sieci kanalizacyjnej w zakresie ich jakości określonej jak w przepisach prawa, w umowie i według wskaźnika toksyczności ścieków określonego wg właściwości eksploatacyjnych posiadanej oczyszczalni ścieków.

Sprawy związane z usługami zaopatrzenia w wodę i odprowadzaniem ścieków załatwiane są w siedzibie Zakładu Gospodarki Komunalnej Gminy Nowosolna w Łodzi ul. Rynek Nowosolna 1 w godzinach pracy Zakładu tj.

- ✓ Poniedziałek 8:00 – 16:00
- ✓ Wtorek 8:00 – 17:00
- ✓ Środa 8:00 – 16:00
- ✓ Czwartek 8:00 – 16:00
- ✓ Piątek 8:00 – 15:00

Załatwienie spraw możliwe jest osobiście, telefonicznie pod numerami: (42) 648-44-58, (42) 671 38 22, drogą elektroniczną – adres e-mail zgkgn@zgkgn.com.pl, wod-kan@zgkgn.com.pl lub poprzez skrzynkę ePUAP: ZGKG_Nowosolna.

- ✓ uzyskać warunki techniczne przyłącza wody – wniosek można złożyć osobiście, wysłać pocztą lub elektronicznie poprzez pocztę e-mail, elektroniczną skrzynką podawczą ePUAP;
- ✓ dokonać uzgodnienia projektu budowlanego przyłącza wodno-kanalizacyjnego lub sieci wodociągowej;
- ✓ podpisać umowę na dostarczanie wody i odbiór ścieków, a także dokonywać zmian w danych odbiorcy. Wniosek można złożyć osobiście, wysłać pocztą lub elektronicznie poprzez e-mail lub elektroniczną skrzynką podawczą ePUAP. Podpisanie umowy odbywa się osobiście lub poprzez podpis elektroniczny za pośrednictwem platformy ePUAP;
- ✓ dokonać zgłoszenia rozpoczęcia prac przy budowie przyłącza wodociągowego, kanalizacyjnego lub sieci wodociągowej w formie papierowej bezpośrednio w biurze bądź pocztą, a także elektronicznie poprzez e-mail lub elektroniczną skrzynką podawczą ePUAP;
- ✓ uzyskać informację dotyczącą stanu rozliczeń za świadczone usługi, możliwości podłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- ✓ pobrać faktury i uregulować płatność.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej wody Gmina Nowosolna ma obowiązek:

- ✓ niezwłocznie poinformować odbiorców usług o takich przypadkach poprzez umieszczenie wiadomości na stronie internetowej Gminy Nowosolna oraz w mediach społecznościowych, tablicach informacyjnych i przystankach autobusowych, a także wysłać komunikaty za pośrednictwem Informatora SMS - systemu SMS-owego ostrzegania i powiadamiania mieszkańców gminy Nowosolna. O ile to możliwe należy

- podać planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- ✓ zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów pobory wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowanie odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na stronie internetowej Gminy Nowosolna oraz w mediach społecznościowych, tablicach informacyjnych i przystankach autobusowych, a także wysłać komunikaty za pośrednictwem Informatora SMS - systemu SMS-owego ostrzegania i powiadamiania mieszkańców gminy Nowosolna. O ile to możliwe należy podjąć działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

Odbiorcy usług mają prawo do składania reklamacji, dotyczących w szczególności: jakości i ilości świadczonych usług, wysokości opłat za usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych. Reklamacje dotyczące naruszania jakości, ciągłości dostaw wody oraz ciśnienia wody powinny być dokonywane niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Zakład .

Reklamacja powinna zawierać minimum:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz adres jego zamieszkania lub siedziby,
- 2) opis przedmiotu reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

Zakład rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni, o czym odbiorca jest informowany pisemnie. Jeżeli rozpatrywanie wniosku wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Zakład.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej. Możliwe jest udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Zakład w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia. Reklamację wskazań wodomierza głównego uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowe działanie tego wodomierza. Jeżeli reklamacja dotyczy parametrów wody, jej sprawdzenie następuje na przyłączy lub na najbliższym odcinku sieci w miejscu technicznie dostępnym.

Zakład udziela również odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń dostawy wody i odprowadzania ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki jednak w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych , tym samym kanałem informacji,
- 2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni roboczych, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenia informacji w innej formie.