



Białystok, 30 września 2021 r.

**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Białymstoku**

BI.RZT.70.249.2021

**Zakład Usług Komunalnych
Spółka Gminy w Orzyszu Sp. z o.o.**

Burmistrz Orzysza

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 ze zm., zwanej dalej „kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Zakładu Usług Komunalnych Spółka Gminy w Orzyszu Sp. z o.o. z dnia 13 sierpnia 2021 r.

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

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

W dniu 13 sierpnia 2021 r. do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku (zwanego dalej „organem regulacyjnym”) przedsiębiorstwo Zakład Usług Komunalnych Spółka Gminy w Orzyszu Sp. z o.o. przedłożyło wniosek o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Orzysz na okres 3 lat.

Pismem z dnia 20 sierpnia 2021 r. znak: BI.RZT.70.249.2021 organ regulacyjny zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Orzysz na okres 3 lat. Jednocześnie organ regulacyjny pismem z dnia 24 sierpnia 2021 r. wezwał do przekazania dodatkowych wyjaśnień do złożonego wniosku. W dniu 14 września 2021 r. przedsiębiorstwo złożyło korektę wniosku i dodatkowe wyjaśnienia do wniosku o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Pismem z dnia 17 września 2021 r. organ regulacyjny, działając w trybie art. 10 § 1 kpa zawiadomił strony postępowania o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie, informując zgodnie z art. 79a § 1 kpa o przesłankach zależnych od strony, które nie zostały na dzień wysłania informacji spełnione lub wskazane, co może skutkować wydaniem decyzji niezgodnej z

żądaniem strony. W dniu 28 września 2021 r. do organu regulacyjnego wpłynęło pismo z dnia 24 września 2021 r., którym wnioskodawca odpowiedział na zawiadomienie z dnia 17 września 2021 r.

Na podstawie zgromadzonego w przedmiotowej sprawie materiału dowodowego ustalono, że przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 uzwos oraz z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 roku 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).

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku po jego uzupełnieniu o żadaną dokumentację, stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia wniosku przedstawionego przez wnioskodawcę z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz z przepisami ustawy Prawo wodne.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen, dokonał analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Zakład Usług Komunalnych Spółka Gminy w Orzyszu Sp. z o.o. działalności gospodarczej oraz zweryfikował koszty związane ze świadczeniem usług poniesionych w latach obrotowych obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalone na podstawie ewidencji księgowej z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia.

Z uwagi na fakt, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz uzasadnienia wniosku na terenie gminy Orzysz jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwos. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego 06 1130 1017 0020 1510 6720 0042, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.




ZAP. DYREKTORA
Marek Jadeszko
ZCA DYREKTORA

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 Białymstoku 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.

Otrzymują:

1. Zakład Usług Komunalnych Spółka Gminy w Orzyszu Sp. z o.o., ul. Rynek 3, 12 - 250 Orzysz
2. Burmistrz Orzysza, ul. Giżycka 15, 12 – 250 Orzysz
3. a/a

DECYZJA NIEJEST
STAJĄCIE SIĘ OSTATECZNA

W DNIU
Białystok, dnia

STANOWISKO

STANOWISKO

STANOWISKO

**ZAKŁAD USŁUG KOMUNALNYCH
SPÓŁKA GMINY W ORZYSZU**
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
12-250 Orzysz, ul. Rynek 3
tel. 730 996 700
NIP: 849 00 08 029 REGON: 790155073
Sąd Rejonowy w Olsztynie KRS 19760

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej w Białymstoku
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskiej

Z dnia 30 WRZEŚNIA 2021

Znak BI-RZT.70.249.2021

ZUP DYREKTORA

Marek Jankowski
ZCA DYREKTORA

TARYFY DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

NA OKRES 3 LAT

NA TERENIE GMINY ORZYSZ

**ZAKŁAD USŁUG KOMUNALNYCH
SPÓŁKA GMINY W ORZYSZU**
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
12-250 Orzysz, ul. Rynek 3
tel. 730 996 700
NIP: 849 00 08 029 REGON: 790155073
Sąd Rejonowy w Olsztynie KRS 19760



1. Informacje ogólne.

Zakład Usług Komunalnych Spółka Gminy w Orzyszu Sp. z o.o. w siedzibą w Orzyszu (*dalej również: „przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne”, „Spółka” lub „ZUKSG Sp. z o.o.”*) jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Orzysz realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Niniejsza nowa taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na okres 3 lat oraz określa warunki ich stosowania na terenie Gminy Orzysz.

Podstawą prawną opracowania nowej Taryfy stanowią przede wszystkim przepisy:

- Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 poz. 2028), zwana dalej „**Ustawą**”,
- Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 2 marca 2018r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 poz. 472), zwane dalej „**Rozporządzeniem**”.

Taryfowe ceny oraz stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez Spółkę na terenie Gminy Orzysz.

2. Rodzaje prowadzonej działalności.

ZUKSG Sp. z o.o. realizuje zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Orzysz zgodnie z zezwoleniem wydanym przez Burmistrza Orzysza decyzją nr RGP. II.-7033/1 z dnia 22.11.2002 R na czas nieoznaczony oraz w oparciu o pisemne umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierane z Odbiorcami Usług za pomocą urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Spółki. Spółka zarejestrowana została w Krajowym Rejestrze Sądowym - Rejestrze Przedsiębiorców pod nr 0000019760

Podstawowym rodzajem działalności przedsiębiorstwa Spółki jest według Polskiej Klasyfikacji Działalności przede wszystkim:

- (36.00.Z) pobór, uzdatnianie i rozprowadzanie wody),
- (37.00.Z) odprowadzanie i oczyszczanie ścieków).

W ramach podstawowej działalności, Spółka zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociagowych 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 zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. ZUKSG utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w ujęciach **Orzyszu, Odojach, Chmielewie, Dąbrówce, Suchym Rogu** oraz całodobowo kieruje tymi procesami, steruje całodobowo procesy odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu miasta do oczyszczalni ścieków w **Mikoszach**, a z terenu miejscowości Dąbrówka

do Oczyszczalni Ścieków w Dąbrówce, a także dba o jakość wody i monitoruje jakość ścieków przez systematyczne badania laboratoryjne.

Poza działalnością podstawową, Spółka prowadzi inne rodzaje działalności nie będące przedmiotem niniejszego wniosku, w szczególności: prowadzenie składowiska Odpadów Komunalnych we wsi Góra oraz zarządzanie cmentarzami komunalnymi w Okartowie i w Orzyszu.

3. Rodzaj i struktura taryfy.

W zakresie rodzaju i struktury, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowało następującą taryfę:

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę - **jednolitą** zawierającą cenę dla taryfowej grupy odbiorców i **wieloczętonową** zawierającą stawkę opłaty abonamentowej;
- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków - **jednolitą** zawierającą jednolitą cenę dla taryfowej grup odbiorców i **jednoczętonową** bez stawki opłaty abonamentowej.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Taryfowe grupy odbiorców zostały wyodrębnione na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi;

Uwzględniając potrzebę zachowania ciągłości stosowanego sposobu rozliczeń z odbiorcami usług, mając na uwadze sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz strukturę ilości odbiorców w opracowanych grupach taryfowych, a także zróżnicowane koszty bieżącej eksploatacji oraz opłaty zmienne za usługi wodne, przedsiębiorstwo dokonało podziału odbiorców usług na następujące taryfowe grupy odbiorców usług:

- 1) W zakresie **zbiorowego zaopatrzenia w wodę** wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców:

Grupa 1 – Wszyscy odbiorcy usług z zakresu zaopatrzenia w wodę, w tym gmina rozliczana za wodę zużytą na cele, o których mowa w art. 22 Ustawy.

- 2) W zakresie **zbiorowego odprowadzania ścieków** wyodrębniło następujące taryfowe grupy odbiorców:

Grupa 1 – Wszyscy odbiorcy usług wprowadzających ścieki do urządzeń kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo.

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

W rozliczeniach z odbiorcami usług, obowiązują następujące ceny i stawki opłat:

ZAKŁAD USŁUG KOMUNALNYCH
SPÓŁKA GMINY W ORZYSZU
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
12-250 Orzysz, ul. Rynek 3
tel. 730 996 700
NIP: 849 00 08 029 REGON: 790155073
Sąd Rejonowy w Olsztynie KRS 19760

- 1) cenę za dostarczoną wodę jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami;
- 2) cenę za odprowadzone ścieki jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ odprowadzonych ścieków, w tym ścieków komunalnych lub ścieków przemysłowych;
- 3) stawkę opłaty abonamentowej jako 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.

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia do taryfowych cen i stawek opłat dolicza się podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Na dzień opracowania niniejszej Taryfy stawka podatku VAT wynosi 8 %.

5.1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 1-12 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	4,76	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,42	zł/odb./okres

5.2. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	4,81	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,48	zł/odb./okres

5.3. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 25-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	4,85	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,54	zł/odb./okres

5.4. Wysokość cen za odprowadzone ścieki na okres od 1-12 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	9,01	zł/m ³

5.5. Wysokość cen za odprowadzone ścieki na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	9,10	zł/m ³

5.6. Wysokość cen za odprowadzone ścieki na okres od 25-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	9,20	zł/m ³

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 i Rozporządzenia. Należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Ilość pobranej wody w budynkach lub obiektach wyposażonych w wodomierze główne, ustala się zgodnie z ich wskazaniem. Ilość odprowadzanych ścieków z budynków i obiektów wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania. W przypadku braku wyposażenia budynków w urządzenia pomiarowe ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na inne cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorców usług. 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności, pokrywa on koszty sprawdzenia.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie poboru, uzdatniania i rozprowadzania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków. Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych szczegółowo w Rozdziale 4 niniejszej taryfy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług w zakresie ciągłej dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem, i pod odpowiednim ciśnieniem oraz niezawodnego, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, odprowadzania ścieków. Obowiązek ten wypełnia się w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego. Koszty utrzymania w gotowości są ponoszone niezależnie od tego, czy poszczególny odbiorca usług w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę, dlatego też Spółka wprowadziła dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę stawkę opłaty abonamentowej.

Szczegółowe dane:

Stacja Uzdatniania Wody w Orzyszu, 2 studnie
Stacja Uzdatniania Wody w Dąbrówce, 1 studnia
Stacja Uzdatniania Wody w Odojach, 1 studnia
Hydrofornia w Chmielewie 1 studnia
Stacja Uzdatniania Wody w Suchym Rogu
Oczyszczalnia Ścieków w Mikoszach
Oczyszczalnia Ścieków w Dąbrówce
Długość sieci wodociągowej 87,3 km
Ilość przyłączy wodociągowych 973
Długość sieci kanalizacyjnej 83,8 km
Ilość przyłączy kanalizacyjnych 703
Liczba mieszkańców korzystających z sieci wodociągowej i kanalizacyjnej 7214
Liczba mieszkańców korzystających z sieci wodociągowej 334
Liczba mieszkańców korzystających z sieci kanalizacyjnej 0

7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

W zakresie jakości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje zadania wynikające z przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz jakości ścieków oczyszczonych odprowadzanych do odbiornika oraz z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który określa m.in. minimalny poziom usług. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę zdatną do spożycia przez ludzi i wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia wymagania: 1) mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr

1 do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017, poz. 2294); 2) chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody. W takim przypadku ma również obowiązek zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Jeżeli jest to możliwe, przedsiębiorstwo ma obowiązek podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

- fakturowanie faktycznej ilości sprzedanej wody,
- ograniczenie wielkości strat wody,
- nadzorowanie efektywności pracy pracowników,
- skuteczne wdrożenie programów ochrony zasobów wody.

Korzyści z wdrożenia proponowanego rozwiązania:

- satysfakcja odbiorców z rzetelnego rozliczenia zużycia wody,
- ograniczenie liczby reklamacji,
- usprawnienie procesu generowania przychodów,
- sprawne zarządzanie czasem pracy pracowników,
- kształtowanie pozytywnego wizerunku dostawcy.

PREZES ZARZĄDU
mgr inż. Czesław Sobotta

**ZAKŁAD USŁUG KOMUNALNYCH
SPÓŁKA GMINY W ORZYSZU**
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
12-250 Orzysz, ul. Rynek 3
tel. 730 996 700
NIP: 849 00 08 029 REGON: 790155073
Sąd Rejonowy w Olsztynie KRS 19760