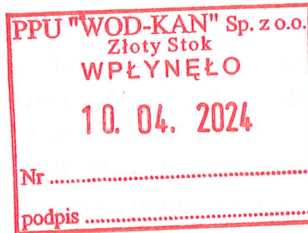




**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu**
WR.RZT.70.161.2023

Wrocław, dnia 8 kwietnia 2024 r.



**Przedsiębiorstwo Produkcyjno - Usługowe
„WOD-KAN” Sp. z o.o.
ul. Wiejska 2
57-250 Złoty Stok**

**Burmistrz Złotego Stoku
Rynek 22
57-250 Złoty Stok**

DECYZJA

Na podstawie art. 24c ust. 2, art. 24b, art. 24j, w związku z art. 27a ust. 3 pkt 2) i art. 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 537 – dalej u.z.z.w.), w związku z art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 775 ze zm. – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Przedsiębiorstwa Produkcyjno – Usługowego „WOD-KAN” Sp. z o.o. w Złotym Stoku o skrócenie okresu obowiązywania dotychczasowej taryfy zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 14 czerwca 2022 r., znak sprawy WR.RZT.70.248.2021 i zatwierdzenia nowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Złoty Stok na okres 3 lat,

- 1. zatwierdzam ustaloną przez Przedsiębiorstwo Produkcyjno – Usługowe „WOD-KAN” Sp. z o.o. w Złotym Stoku, taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Złoty Stok na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji,**
- 2. orzekam o skróceniu okresu obowiązywania dotychczasowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Złoty Stok zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie we Wrocławiu z dnia 14 czerwca 2022 r., znak sprawy WR.RZT.70.248.2021, do dnia wejścia w życie nowej taryfy.**

UZASADNIENIE

Przedsiębiorstwo Produkcyjno – Usługowe „WOD-KAN” Sp. z o.o. w Złotym Stoku, pismem z dnia 11 grudnia 2023 r., (data wpływu 18 grudnia 2023 r.) wystąpiło z wnioskiem o skrócenie okresu obowiązywania taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Złoty Stok, zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 14 czerwca 2022 r., znak sprawy WR.RZT.70.248.2021 i zatwierdzenie nowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Złoty Stok, na okres 3 lat. W dniu 20 grudnia 2023 r. wezwano wnioskodawcę do uzupełnienia braków formalnych wniosku. W dniu 11 stycznia 2024 r. przedsiębiorstwo złożyło uzupełnienie wniosku. W dniu 15 stycznia 2024 r. zostało wszczęte postępowanie w przedmiotowej sprawie oraz wezwano przedsiębiorstwo do złożenia wyjaśnień. W dniu 1 lutego 2024 r. przedsiębiorstwo złożyło wniosek o przedłużenie terminu na odpowiedź do dnia 22 lutego 2024 r. W dniu 14 lutego 2024 r. wpłynęła odpowiedź przedsiębiorstwa na powyższe wezwanie. W dniu 4 marca 2024 r. wezwano przedsiębiorstwo o przedłożenie dodatkowych informacji. W dniu 22 marca 2024 r. przedsiębiorstwo przedłożyło dodatkowe informacje wraz z poprawionym projektem taryfy. W dniu 28 marca 2024 r. powiadomiono strony o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie.

Zgodnie z art. 24j ust. 1 u.z.z.w. w uzasadnionych przypadkach, w szczególności, jeżeli wynika to z udokumentowanych zmian warunków ekonomicznych oraz wielkości usług i warunków ich świadczenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w trakcie obowiązywania dotychczasowej taryfy może złożyć do organu regulacyjnego wnioski o skrócenie okresu obowiązywania tej taryfy wraz z projektem nowej taryfy oraz uzasadnieniem, jednak nie później niż przed rozpoczęciem biegu terminu 120 dni od planowanego dnia wejścia w życie nowej taryfy. Zgodnie z § 2 pkt 5) rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz.1074), okres obrachunkowy poprzedzający wprowadzenie nowej taryfy dla wniosku przekazanego przez przedsiębiorstwo wynosi 36 kolejne miesiące obrachunkowe poprzedzające nie więcej niż o 120 dni, dzień złożenia wniosku. Z powyższych przepisów wynika, że przedsiębiorstwo konstruując taryfę, zobowiązane było oprzeć się na kosztach poniesionych w poprzednich latach obrachunkowych, uwzględnić przewidywane, obiektywne zmiany tych kosztów w następnych latach, uwzględnić zmiany warunków ekonomicznych, wielkość usług i warunki ich świadczenia.

W toku postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowe „WOD-KAN” Sp. z o.o. w Złotym Stoku udokumentowało zmianę warunków ekonomicznych oraz opracowało nową taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Złoty Stok.

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy i uzasadnienia przedstawionego przez Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowe „WOD-KAN” Sp. z o.o. w Złotym Stoku z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawy Prawo wodne. Wnioskodawca ustalił niezbędne przychody uwzględniając w szczególności zmiany wielkości usług i warunki ich świadczenia. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również weryfikacji kosztów, związanych ze świadczeniem usług, poniesionych w latach obrachunkowych, obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonych na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy, pod względem celowości ich ponoszenia, i w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen.

Jednocześnie organ regulacyjny na podstawie art. 24j u.z.z.w. orzekł o skróceniu okresu obowiązywania dotychczasowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Złoty Stok zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie we Wrocławiu z dnia 14 czerwca 2022 r., znak sprawy WR.RZT.70.248.2021. Okres ten został skrócony do dnia, w którym wejdzie w życie taryfa zatwierdzona w niniejszej decyzji.

W związku z powyższym, iż zmiana warunków ekonomicznych, wynika z przedstawionych dokumentów, a wynik oceny, weryfikacji oraz analizy nowego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Złoty Stok jest pozytywny, należało zgodnie z art. 24c ust. 2 u.z.z.w. zatwierdzić przedmiotową taryfę i skrócić okres obowiązywania poprzedniej.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 658,99 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 77 1130 1017 0020 1510 6720 0025 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

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

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
ZASTĘPCA DYREKTORA
Sylvia Jankowska

Otrzymują:

1. Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowe „WOD-KAN” Sp. z o.o., ul. Wiejska 2 , 57-250 Złoty Stok,
2. Burmistrz Złotego Stoku, Rynek 22, 57-250 Złoty Stok,
3. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie -a/a.

PRZEDSIĘBIORSTWO PRODUKCYJNO-USŁUGOWE
„WOD-KAN” Spółka z o.o.
tel. 741817 50 71
ul. Wiejska 2, 57-250 ŻŁOTY STOK
IDENTYF. B90211259 NIP 887-00-07-384

(przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne)



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

Z dnia 08.04.2024r.

Znak WR. RZT. 70.161.2023

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
ZASTĘPCA DYREKTORA
Sylwia Jankowska

TARYFA

DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

obowiązuje na terenie

Gminy Żłoty Stok

na okres 3 lat

P.P.U. „WOD-KAN” Sp.z o.o.
PREZES
mgr inż. Michał Osiecki

Kierujący przedsiębiorstwem
wodociągowo-kanalizacyjnym:

Żłoty Stok 2024

1. Rodzaje prowadzonej działalności

Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowe „WOD-KAN” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwane dalej Przedsiębiorstwem, prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odbioru i oczyszczania ścieków na podstawie Pozwolenia wydanego Decyzją Nr 4/2002 Zarządu Miasta w Złotym Stoku z dnia 14 maja 2002 roku oraz na podstawie Umowy Powierniczej z dnia 3 lipca 2006 roku.

Spółka wpisana jest do KRS pod nr 00001999697 z dnia 04 sierpnia 1993 roku i zgodnie z tym i z Umową Spółki prowadzi działalność w zakresie:

- zbiorowego zaopatrzenia w wodę: pobór i uzdatnianie wody oraz jej rozprowadzanie za pośrednictwem sieci wodociągowej.
- zbiorowego odbioru ścieków: odbiór ścieków od klientów za pośrednictwem sieci kanalizacji sanitarnej oraz ich oczyszczanie na oczyszczalni ścieków w Płonicy.

2. Rodzaj i struktura taryf

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę dla odbiorców usług obowiązuje taryfa niejednolita wieloczołonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody oraz
- stawki opłaty abonamentowej, wyrażanej w złotych na odbiorcę na miesiąc.

Wprowadzenie taryfy niejednolitej wynika z faktu, iż Przedsiębiorstwo dokonuje opłaty zmiennej za korzystanie z wód w podziale na gospodarstwa domowe, odbiorców przemysłowych i pozostałych oraz odbiorców odbierających wodę do celów określonych w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków ma zastosowanie taryfa jednolita wieloczołonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ odprowadzonych ścieków,
- stawki opłaty abonamentowej, wyrażanej w złotych na odbiorcę na miesiąc.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

Podział odbiorców usług na grupy odbiorców obrazują poniższe tabele:

a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe
Grupa 2	Odbiorcy przemysłowi i pozostali

Grupa 3	Odbiorcy odbierający wodę do celów określonych w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków.
---------	--

b) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe, odbiorcy przemysłowi i pozostali odbiorcy usług

Przedsiębiorstwo nie obciążało do tej pory gminy Złoty Stok za wodę zużyłą do zraszania publicznych terenów zielonych oraz wodę zużyłą na cele przeciwpożarowe, ponieważ woda ta jest pobierana z wodociągu odwadniającego nieczynne wyrobiska kopalniane. Na tym wodociągu zabudowane są hydranty i są one wyznaczone jako punkt czerpania wody do tych celów. Przedsiębiorstwo nie zarządza tym wodociągiem. Na terenie gminy Złoty Stok nie występują publiczne studnie i źródła uliczne. Natomiast na obsłużanej przez Spółkę sieci wodociągowej zabudowanych jest kilka hydrantów. Dla zachowania warunków formalnych konstruowania taryf Spółka zakłada i uwzględnia w taryfie koszty związane z utrzymaniem w gotowości hydrantów bądź sieci przeciwpożarowej na poziomie 2% wartości ogólnych kosztów. W związku z powyższym Spółka wydzieliła trzecią grupę taryfową, która dotyczy odbiorców wody do celów określonych w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków.

4. Rodzaj i wysokość cen i stawek opłat

Tabela nr 1 – Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę					
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy		W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy		W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy	
			netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
			1	Grupa 1	cena wody (zł/m ³)	6,82	7,37	7,17

		stawka opłaty abonamentowej (zł za jednomiesięczny okres rozliczeniowy)	10,00	10,80	10,00	10,80	10,00	10,80
2	Grupa 2	cena wody (zł/m ³)	7,16	7,73	7,51	8,11	7,78	8,40
		stawka opłaty abonamentowej (zł za jednomiesięczny okres rozliczeniowy)	10,00	10,80	10,00	10,80	10,00	10,80
3	Grupa 3	cena wody (zł/m ³)	8,49	9,17	8,84	9,55	9,12	9,85
		stawka opłaty abonamentowej (zł za jednomiesięczny okres rozliczeniowy)	10,00	10,80	10,00	10,80	10,00	10,80

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Aktualnie obowiązująca stawka VAT = 8%.

Tabela nr 2 – Wysokość cen i stawek opłat za odebrane ścieki

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę					
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy		W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy		W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy	
			netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
1	Grupa 1	cena ścieków (zł/m ³)	8,27	8,93	8,65	9,34	8,95	9,67
		stawka opłaty abonamentowej (zł za jednomiesięczny okres rozliczeniowy)	7,00	7,56	7,00	7,56	7,00	7,56

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Aktualnie obowiązująca stawka VAT = 8%.

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

Z uwagi na brak wyposażenia budynków w urządzenia pomiarowe ilość odprowadzonych ścieków, ustala się jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. Na obecną chwilę na terenie gminy Złoty Stok nie występuje przypadek zainstalowania urządzenia pomiarowego. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość ich zużycia ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

W przypadku stwierdzenia niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy poprzedzających stwierdzenie niesprawności 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 niesprawności wodomierza.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności pokrywa on koszty sprawdzenia. W taryfie przyjęto miesięczny okres rozliczeniowy.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

6.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Przedsiębiorstwo prowadzi zbiorowe zaopatrzenie w wodę realizując świadczenia usług dla odbiorców stanowiących gospodarstwa domowe, dla odbiorców przemysłowych i pozostałych, w skład których wchodzi świetlice, przychodnie zdrowia, przedszkola, szkoły i budynki użyteczności publicznej, sklepy i inne lokale usługowe oraz dla odbiorców odbierających wodę do celów określonych w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków.

W związku z dokonywaniem zróżnicowanej opłaty za usługi wodne wynikające z różnego charakteru odbiorcy, Przedsiębiorstwo dokonuje zróżnicowania cen za dostarczaną wodę zachowując jednocześnie jednakowe standardy świadczonych usług.

6.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi Odbiorców, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych.

W zakresie jakości świadczonych usług przedsiębiorstwo realizuje zadania określone w:

- regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie Gminy Złoty Stok,
- umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
- przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska, w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych oraz ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

Obsługa odbiorców usług realizowana bezpośrednio, telefonicznie, pisemnie oraz elektronicznie.

Obsługa odbiorców usług w formie elektronicznej realizowana jest także poprzez Internetowe Biuro Obsługi Klienta e-BOK, łącznie z możliwością monitorowania przez odbiorców stanu rozliczeń za usługi świadczone na ich rzecz oraz poprzez wystawianie e-FAKTUR

Kontakt Odbiorcy z Przedsiębiorstwem jest możliwy:

- tel./fax: (074) 81 75 071
- poprzez pocztę elektroniczną - adres e-mail: biuro@ppuwodkan.pl
- poprzez Internetowe Biuro Obsługi Klienta (e-BOK),
- listownie na adres: ul. Wiejska 2, 57-250 Złoty Stok

Zgłaszania awarii sieci można dokonywać pod numerem telefonu lub online poprzez formularz na stronie internetowej <https://ebok.ppuwodkan.pl/Home/Zgloszenie>.

- Telefony alarmowe:

- Biuro PPU "WOD-KAN" czynne od 6:00 do 14:00 – (074) 8175071
- telefony dyżurne czynny 24 h – 725 997 815, 607 094 675

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane powiadomić Odbiorcę Usług, bezpośrednio lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, za pośrednictwem pisemnych ogłoszeń publikowanych w miejscach widocznych i dostępnych dla potencjalnych zainteresowanych Odbiorców Usług oraz na stronie internetowej Spółki, o mającej nastąpić przerwie odprowadzaniu ścieków spowodowanej wykonywaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych:

- przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany,
- gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne usług, w szczególności co do ilości, jakości oraz wysokości opłat za te usługi.

Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej i zawiera co najmniej:

- imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług,
- przedmiot reklamacji,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- numer umowy,
- podpis odbiorcy usług.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu poprzednim, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w zdaniu poprzednim, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji;

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- aktualnie obowiązujące na terenie działania przedsiębiorstwa taryfy cen i stawek opłat,
- tekst jednolity Regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Złoty Stok,
- tekst jednolity ustawy.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz odbiorcami usług, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

P.P.U. „WODKAN” Sp.z o.o.


mgr inż. Michał Osiecki

.....
Kierujący przedsiębiorstwem
wodociągowo-kanalizacyjnym: