

WODY MIEJSKIE STARGARD SP. Z O.O.  
ul. Stefana Okrzei 6, 73-110 Stargard  
tel. 91 577 12 74  
NIP 854-001-15-20 REGON 811116758  
www.wodymiejskie.stargard.pl  
e-mail: sekretariat@wodymiejskie.stargard.pl

pieczęć firmowa

Załącznik do decyzji Dyrektora  
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
z dnia: 26.01.2024  
Znak: 32.01.40.049.2023.KS2

Z UPOWAŻNIENIA DYREKTORA  
z-ca DYREKTORA  
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego  
Wody Polskie  
Krystyna Bemacka

## TARYFY DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

obowiązujące na terenie  
Gminy Miasto Stargard  
na okres 3 lat

PREZES ZARZĄDU  
DYREKTOR NACZELNY  
Piotr Łomczak  
Prezes Zarządu – Dyrektor Naczelny

Stargard, 2023 r.

## 1. Rodzaje prowadzonej działalności

Wody Miejskie Stargard spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Stargardzie (zwane dalej „Spółką” lub „Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym”) prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Stargard na podstawie zezwolenia udzielonego decyzją Prezydenta Miasta Stargardu Szczecińskiego (obecnie Prezydent Miasta Stargardu) z dnia 19 grudnia 2002 r. znak TD.7/7030/1/2002. Przedmiot działalności przedsiębiorstwa zgodnie z wyżej przywołanym zezwoleniem stanowi:

Przedmiot działalności przedsiębiorstwa zgodnie z wyżej przywołanym zezwoleniem stanowi:

- 1) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę – ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody,
- 2) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków – odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.

Poza zakresem zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, Spółka prowadzi działalność w zakresie:

- 1) przyjmowania nieczystości ciekłych,
- 2) hurtowego odprowadzania ścieków,
- 3) hurtowej sprzedaży wody.

## 2. Rodzaj i struktura taryf

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje wyboru rodzaju i struktury taryf, uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków (§ 13 ust. 1 rozporządzenia taryfowego). Rodzaje i struktury taryf określa enumeratywnie § 14 rozporządzenia taryfowego.

Mając na względzie powyższe, w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonało wyboru **taryfy niejednolitej wieloczęłkowej** zawierającej:

- 1) różną dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców cenę za dostarczoną wodę,
- 2) różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców stawki opłat abonamentowych.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonało natomiast wyboru **taryfy niejednolitej wieloczęłkowej** zawierającej:

- 1) cenę za odprowadzone ścieki dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców,
- 2) różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców stawki opłat abonamentowych.

Wskutek powyższego, opracowana taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę przewiduje **trzy** taryfowych grup odbiorców usług, a taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków przewiduje **dziesięć** taryfowych grup odbiorców usług.

### 3. Taryfowe grupy odbiorców usług

#### TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
W1	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny, w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W2	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób zdalny (radiowy), w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W3	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny, w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W4	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób zdalny (radiowy), w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W5	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W6	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W7	Pozostali odbiorcy - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę do pozostałych celów, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny, w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W8	Pozostali odbiorcy - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę do pozostałych celów, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób zdalny (radiowy), w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W9	Pozostali odbiorcy - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę do pozostałych

	celów, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny, w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W10	Pozostali odbiorcy - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę do pozostałych celów, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób zdalny (radiowy), w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W11	Pozostali odbiorcy - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę do pozostałych celów, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W12	Pozostali odbiorcy - odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę do pozostałych celów, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
W13	Odbiorca usług – gmina pobierająca wodę na cele określone w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, rozliczana w dwunastomiesięcznym okresie rozliczeniowym

Sformułowania użyte w opisach taryfowych grup odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę oznaczają odpowiednio:

- a) **woda przeznaczona do spożycia przez ludzi** – woda do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, o której mowa w art. 274 pkt 4 Prawa wodnego;
- b) **woda przeznaczona do pozostałych celów** – woda do celów określonych w art. 274 pkt 2 Prawa wodnego,



# TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
K1	Pozostali odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego odczytywanego w sposób tradycyjny, a w razie jego braku na podstawie ilości wody pobranej lub określonej w umowie w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
K2	Pozostali odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego odczytywanego w sposób zdalny (radiowy), a w razie jego braku na podstawie ilości wody pobranej lub określonej w umowie w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
K3	Pozostali odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
K4	Pozostali odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób zdalny (radiowy), w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
K5	Pozostali odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego odczytywanego w sposób tradycyjny, a w razie jego braku na podstawie ilości wody pobranej lub określonej w umowie w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
K6	Pozostali odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
K7	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego odczytywanego w sposób tradycyjny, a w razie jego braku na podstawie ilości wody pobranej lub określonej w umowie w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
K8	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
K9	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób zdalny (radiowy), w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
K10	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego odczytywanego w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny

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

**TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ**

Grupa taryfowa	w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy				w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy				w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy			
	Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej	
	[ w zł/m <sup>3</sup> ]		[ w zł/okres rozliczeniowy ]		[ w zł/m <sup>3</sup> ]		[ w zł/okres rozliczeniowy ]		[ w zł/m <sup>3</sup> ]		[ w zł/okres rozliczeniowy ]	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
W1	4.59	4.96	25.33	27.36	5.36	5.79	27.11	29.28	5.97	6.45	29.52	31.88
W2	4.59	4.96	5.57	6.02	5.36	5.79	5.11	5.52	5.97	6.45	4.81	5.19
W3	4.59	4.96	14.03	15.15	5.36	5.79	14.91	16.10	5.97	6.45	16.10	17.39
W4	4.59	4.96	4.14	4.47	5.36	5.79	3.91	4.22	5.97	6.45	3.74	4.04
W5	4.59	4.96	28.06	30.29	5.36	5.79	29.82	32.21	5.97	6.45	32.20	34.78
W6	4.59	4.96	16.75	18.09	5.36	5.79	17.62	19.03	5.97	6.45	18.79	20.29
W7	4.61	4.98	25.33	27.36	5.39	5.82	27.11	29.28	-	-	-	-
W8	4.61	4.98	5.57	6.02	5.39	5.82	5.11	5.52	5.99	6.47	4.81	5.19
W9	4.61	4.98	14.03	15.15	5.39	5.82	14.91	16.10	-	-	-	-
W10	4.61	4.98	4.14	4.47	5.39	5.82	3.91	4.22	5.99	6.47	3.74	4.04
W11	4.61	4.98	28.06	30.29	-	-	-	-	-	-	-	-
W12	4.61	4.98	16.75	18.09	-	-	-	-	-	-	-	-
W13	4.61	4.98	55.29	59.71	5.39	5.82	56.87	61.42	5.99	6.47	59.03	63.75

**TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

Grupa taryfowa	w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy				w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy				w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy			
	Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej	
	[ w zł/m <sup>3</sup> ]		[ w zł/okres rozliczeniowy ]		[ w zł/m <sup>3</sup> ]		[ w zł/okres rozliczeniowy ]		[ w zł/m <sup>3</sup> ]		[ w zł/okres rozliczeniowy ]	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
K1	7.97	8.61	27.64	29.85	8.33	9.00	29.56	31.92	8.81	9.51	31.91	34.46
K2	7.97	8.61	7.87	8.50	8.33	9.00	7.55	8.15	8.81	9.51	7.20	7.78
K3	7.97	8.61	16.34	17.65	8.33	9.00	17.35	18.74	8.81	9.51	18.49	19.97
K4	7.97	8.61	6.45	6.97	8.33	9.00	6.35	6.86	8.81	9.51	6.14	6.63
K5	7.97	8.61	32.67	35.28	8.33	9.00	34.71	37.49	8.81	9.51	36.99	39.93
K6	7.97	8.61	21.37	23.08	8.33	9.00	22.50	24.30	8.81	9.51	23.57	25.46
K7	7.97	8.61	27.64	29.85	8.33	9.00	29.56	31.92	8.81	9.51	31.91	34.46
K8	7.97	8.61	16.34	17.65	8.33	9.00	17.35	18.74	-	-	-	-
K9	7.97	8.61	6.45	6.97	8.33	9.00	6.35	6.86	8.81	9.51	6.14	6.63
K10	7.97	8.61	21.37	23.08	-	-	-	-	-	-	-	-

Do cen i stawek opłat abonamentowych netto podanych w powyższych tabelach, dolicza się aktualnie obowiązujący podatek VAT. Ceny i stawki brutto zostały wyliczone w oparciu o stawkę podatku VAT obowiązującą na dzień złożenia wniosku – 8%.

**Stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych**

Stawki opłat za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

Parametry	Jednostka stężenia	Najwyższe dopuszczalne stężenie	Jednostka miary	Jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania do kanalizacji ścieków przemysłowych	
				5	6
Temperatura	°C	35	zł/m <sup>3</sup>	0,66	$P_t = (T_p - T_k) \times W \times S_{t1}$
				1,32	$P_t = (T_p - T_k) \times W \times S_{t2}$
Odczyn	pH	6,5-9,5		1,32	$P_{pH} = W \times S_{pH1}$
				3,30	$P_{pH} = W \times S_{pH2}$
				6,58	$P_{pH} = W \times S_{pH3}$
				12,76	$P_{pH} = W \times S_{pH4}$
Azot ogólny	g/m <sup>3</sup>	220,00	zł/kg	26,31	$P_w = W \times S_j \times \frac{(N_p - N_k)}{1000}$
Azot amonowy		200,00		26,31	
Azot azotynowy		10,00		26,31	
Fosfor ogólny		10,00		26,31	
BZT <sub>5</sub>		700,00		26,31	
CHZT		1000,00		15,81	
Siarczany		500,00		4,87	
Chlorki		1000,00		4,87	
Zawiesina ogólna		350,00		4,87	
Fenole lotne (indeks fenolowy)		15,00		460,65	
Substancje ropopochodne		15,00		460,65	
Substancje ekstrahujące się eterem naftowym		100,00		460,65	
Cynk		5,00		691,02	
Chrom ogólny		1,00		691,02	



Miedź		1,00		863,43
Nikiel		1,00		863,43
Ołów		1,00		863,43
Rtęć	g/m <sup>3</sup>	0,06	zł/kg	1 151,66
Kadm		0,40		1 151,66

**Zasady naliczania opłat za przekroczenie dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych**

- 1) Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnego stanu (jakości) ścieków i/lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych są wyniki analiz fizykochemicznych ścieków, pobranych w punkcie kontrolno - pomiarowym wskazanym w Umowie o odprowadzanie ścieków w czasie okresowych kontroli prowadzonych w oparciu o przepisy Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1757 ze zm.). Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorcę usług (dostawcę ścieków) o wynikach kontroli w terminie do 21 dni od daty przeprowadzenia kontroli.
- 2) Uiszczane opłaty przez odbiorcę usług (dostawcę ścieków) za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych powiększone są o należny podatek VAT. Opłaty za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków i/lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach są naliczane od dnia poboru ścieków, w którym stwierdzono przekroczenia do dnia ustania przekroczeń potwierdzonego badaniami ścieków wykonanymi przez laboratorium akredytowane na zlecenie dostawcy ścieków.
- 3) Za dzień ustania przekroczeń przyjmuje się dzień wpływu do siedziby Spółki pisemnej informacji odbiorcy usług (dostawcy ścieków) wraz z załączonym wynikiem badań laboratorium akredytowanego, potwierdzającym ustanie przekroczeń.
- 4) Jeżeli kontrola wykonana na zlecenie odbiorcy usług (dostawcy ścieków) przeprowadzona przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub inne laboratorium akredytowane, nie potwierdzi ustania przekroczeń, naliczane będą nadal opłaty od przekroczeń według ostatniej kontroli.

**Przekroczenia dopuszczalnego stanu ścieków:**

- a) Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnej temperatury wprowadzanych ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się:
  - za ścieki, których temperatura przekracza dopuszczalną wielkość o mniej niż 5 °C według wzoru:  

$$Pt = (Tp - Tk) \times W \times St1$$
  - za ścieki, których temperatura przekracza dopuszczalną wielkość o 5 °C i więcej, według wzoru:  

$$Pt = (Tp - Tk) \times W \times St2$$



*Objaśnienia symboli:*

**Pt** – opłata za przekroczenie dopuszczalnej temperatury (w zł),

**(Tp – Tk)** – ilość stopni przekroczenia dopuszczalnej temperatury,

**Tp** – temperatura ścieków stwierdzona podczas kontroli (w °C),

**Tk** – dopuszczalna temperatura ścieków (w °C),

**W** – ilość odprowadzonych ścieków w okresie obliczeniowym (w m<sup>3</sup>) niespełniających warunków,

**St1** – jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie dopuszczalnej wartości temperatury o mniej niż 5 °C za każdy stopień przekroczenia (w zł/m<sup>3</sup>),

**St2** – jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie dopuszczalnej wartości temperatury o 5°C i więcej za każdy stopień przekroczenia (w zł/m<sup>3</sup>),

b) Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnego odczynu wprowadzanych ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się:

- za ścieki, których pH jest wyższe od górnej lub niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o mniej niż 0,5 jednostki pH, według wzoru:

$$PpH = W \times SpH1$$

- za ścieki, których pH jest wyższe od górnej lub niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 0,5 do 1,5 jednostki pH, według wzoru

$$PpH = W \times SpH2$$

- za ścieki, których pH jest wyższe od górnej lub niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 1,5 do 2,5 jednostki pH, według wzoru:

$$PpH = W \times SpH3$$

- za ścieki, których pH jest wyższe od górnej lub niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 2,5 jednostki pH, według wzoru:

$$PpH = W \times SpH4$$

*Objaśnienia symboli:*

**PpH** – opłata za przekroczenie dopuszczalnego odczynu (w zł),

**W** – ilość odprowadzonych ścieków w okresie obliczeniowym (w m<sup>3</sup>) niespełniających warunków,

**SpH1** – jednostkowa stawka opłaty za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o mniej niż 0,5 pH (w zł/m<sup>3</sup>),

**SpH2** – jednostkowa stawka opłaty za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 0,5 pH do 1,5 pH (w zł/m<sup>3</sup>),

**SpH3** – jednostkowa stawka opłaty za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 1,5 pH do 2,5 pH (w zł/m<sup>3</sup>),

**SpH4** – jednostkowa stawka opłaty za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 2,5 pH (w zł/m<sup>3</sup>),

Za przekroczenie równocześnie dopuszczalnej temperatury i dopuszczalnego pH, opłata obliczana będzie jako suma opłat dla tych wskaźników.

#### Przekroczenia dopuszczalnego składu ścieków:

Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach ustala się według wzoru:

$$P_w = W \times S_j \times \frac{(N_p - N_k)}{1000}$$

*Objaśnienia symboli:*

**P<sub>w</sub>** – opłata za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń (w zł),

**N<sub>p</sub>** – wielkość stężenia określona na podstawie analizy (w g/m<sup>3</sup>),

**N<sub>k</sub>** – wielkość stężenia dopuszczalnego (w g/m<sup>3</sup>),

**W** – ilość odprowadzonych ścieków w okresie obliczeniowym (w m<sup>3</sup>) niespełniających warunków,

**S<sub>j</sub>** – jednostkowa stawka opłaty za 1 kg substancji, w tym substancji wyrażonej jako wskaźnik (w zł/kg) - zgodnie z obowiązującym w dniu kontroli Rozporządzeniem w sprawie ustalania opłat podwyższonych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi.

Za równoczesne przekroczenie dopuszczalnych wartości kilku wskaźników opłata obliczana będzie tylko dla wskaźnika, który pociąga za sobą najwyższą opłatę.

**Zasady obliczania opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania przez odbiorcę usług - dostawcę ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, których stan i skład nie spełnia wymagań określonych w umowie o odprowadzanie ścieków**

- 1) Za przekroczenie dopuszczalnych wartości równocześnie wskaźnika temperatury i odczynu opłata obliczana będzie jako suma opłat dla tych wskaźników.
- 2) Za przekroczenie dopuszczalnych wartości równocześnie pozostałych wskaźników opłata obliczana będzie tylko dla wskaźnika, który pociąga za sobą najwyższą opłatę.
- 3) W przypadku, gdy wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych będzie niezgodne z postanowieniami zawartych umów i/lub przepisami prawa, Spółka ma prawo dochodzić odszkodowania.

#### Sposób prowadzenia kontroli jakości ścieków:

Podstawą prawną prowadzenia kontroli jakości ścieków jest Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (art. 9 ust. 3), która nakłada na przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne m.in. obowiązek prowadzenia regularnej kontroli jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych. Przebieg czynności kontrolnych będzie odbywał się w następujący sposób:

- 1) przyjazd osób kontrolujących reprezentujących Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na teren nieruchomości Odbiorcy usług, z której odprowadzane są ścieki do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) wejście na teren po okazaniu legitymacji służbowej i upoważnienia do kontroli z jednoczesną prośbą do ochrony obiektu o powiadomienie przedstawiciela odbiorcy usług o zamiarze przeprowadzenia kontroli jakości ścieków,
- 3) rozpoczęcie czynności kontrolnych w obecności przedstawiciela Odbiorcy usług:
  - a) przejście lub pojechanie do miejsca pobierania próbek i otwarcie studni,
  - b) ocena organoleptyczna stanu studni oraz napływu ścieków,
  - c) odczyt wskazania wodomierza głównego lub innego urządzenia pomiarowego określającego ilość odprowadzanych ścieków,
  - d) pobieranie próbek ścieków, dokonywanie pomiarów fizykochemicznych na miejscu, sporządzenie protokołu z pobierania próbek w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron,
  - e) zabezpieczenie próbek i wyjazd z terenu nieruchomości Odbiorcy usług,
  - f) wykonanie badań pobranych ścieków przez laboratorium,
  - g) sporządzenie sprawozdania z badań,
  - h) powiadomienie Odbiorcy usług w terminie 21 dni od dnia pobrania próbek (30 dni jeśli wykonywane były badania sumy metali ciężkich) o wynikach badań i ewentualnych przekroczeniach.

/

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

- 1) Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków zgodnie z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i rozporządzenia taryfowego.
- 2) Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
- 3) Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego.
- 4) Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1 u.z.z.w., jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
- 5) W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
- 6) Ilość odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy, ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego i dodatkowego.
- 7) Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
- 8) Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystania lub dostarczenia w inny sposób.
- 9) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
- 10) W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
- 11) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem 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 nieprawidłowego działania wodomierza.
- 12) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
- 13) W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
- 14) Gmina obciążana jest na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za porób wód na cele, o których mowa w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
- 15) Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe określa regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.



## 6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

### 6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dla wszystkich taryfowych grup odbiorców usług świadczy usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków w zakresie określonym regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przyjętym uchwałą nr VIII/105/2019 Rady Miejskiej w Stargardzie z dnia 25 czerwca 2019 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miasta Stargard.

W zakresie usług świadczonych na rzecz taryfowych grup odbiorców usług znajdują się:

- 1) ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami, w tym dotyczącymi jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 2) montaż i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej wodomierzy głównych w miejscu do tego przeznaczonym,
- 3) okresowa kontrola parametrów wody dostarczanej do odbiorców usług w zakresie i z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami,
- 4) utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji należących do odbiorców usług,
- 5) odbiór i oczyszczanie ścieków dostarczanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych w zakresie zgodnym z obowiązującymi przepisami i pozwoleniem wodnoprawnym na szczególne korzystanie z wód,
- 6) utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacyjnych odbierających ścieki z nieruchomości należących do odbiorców usług kanalizacyjnych.

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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia ciągłość dostaw odpowiedniej jakości wody oraz niezawodne odprowadzanie ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

Szczegółowy zakres świadczonych usług na rzecz poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług określają wyczerpująco opisy grup zawarte w pkt 3 projektu taryf, które zdeterminowane są charakterystyką zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także podstawą i sposobem rozliczeń za świadczone usługi.

Zasadnicze powody dla wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków to:

- 1) różne wysokości ceny za 1m<sup>3</sup> dostarczonej wody,
- 2) różne wysokości stawek opłat abonamentowych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę dokonane zostało przez Spółkę w oparciu o następujące kryteria:

- 1) różniące cenę za 1m<sup>3</sup> dostarczonej wody – z uwagi na różną wysokość stawki opłaty za usługi wodne – opłaty zmiennej za pobór wód;

2) różnicujące stawkę opłaty abonamentowej:

- a) zakres świadczonych usług na rzecz poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług tzn., pojedyncza usługa zbiorowego zaopatrzenia w wodę czy też usługa jednoczesna tj. zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- b) okres rozliczeniowy tzn., 1-, 2- lub 12-miesięczny okres rozliczeniowy,
- c) sposób odczytu tzn., tradycyjny lub zdalny (radiowy) sposób odczytu wodomierza głównego.

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w oparciu o różną wysokość uiszczanej opłaty zmiennej za usługi wodne wynika z przepisów Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie jednostkowych stawek za usługi wodne. I tak:

- 1) do grup od W1 do W6 włącznie zostali przypisani odbiorcy usług pobierający wodę na cele określone w §5 ust. 1 pkt 40) ww. rozporządzenie, ponieważ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z tegoż tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,068 zł za 1m<sup>3</sup>,
- 2) do grup W7 do W13 zostali przypisani odbiorcy usług pobierający na pozostałe z celów określonych w § 5 ust. 1 innych aniżeli wymieniony w pkt 1 powyżej, ponieważ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z tegoż tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,115 zł za 1m<sup>3</sup>.

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w oparciu o zróżnicowaną wysokość stawki opłaty abonamentowej wynika z tego, iż w myśl art. 2 pkt 13 u.z.z.w., przez taryfową grupę odbiorców rozumieć należy odbiorców usług wyodrębnionych na podstawie m.in. warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi. Podstawą zróżnicowania stawki opłaty abonamentowej są zatem różne koszty gotowości do świadczenia usług, odczytów wodomierzy lub urządzeń pomiarowych oraz rozliczenia należności za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki.

Zasadniczym powodem dla wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków jest planowane uchwalenie przez radę gminy na podstawie art. 24 ust. 6 u.z.z.w. – dopłaty do cen za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki wyłącznie dla odbiorców usług zaliczanych do kategorii gospodarstw domowych. Spółka dokonała nadto wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, w oparciu o następujące kryteria różnicujące stawek opłaty abonamentowej:

- 1) zakres świadczonych usług na rzecz poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług tzn., pojedyncza usługa zbiorowego zaopatrzenia w wodę czy też usługa jednoczesna tj. zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) okres rozliczeniowy tzn., 1-, 2- lub 12-miesięczny okres rozliczeniowy,
- 3) sposób odczytu tzn., tradycyjny lub zdalny (radiowy) sposób odczytu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego.

W przeciwieństwie jednak do taryfowych grup odbiorców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, w przypadku taryfowych grup odbiorców usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków, opłata za usługi wodne nie może stanowić kryterium wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców, ponieważ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uiszcza opłatę zmienną w wysokości ładunków w całym łącznym wolumenie ścieków oczyszczonych.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne stosuje opłaty abonamentowe, które obejmują m.in. koszty ponoszone niezależnie od tego, czy odbiorcy usług korzystają z usług świadczonych przez Spółkę.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodnie z posiadanym zezwoleniem na prowadzenie działalności zobowiązane jest bowiem do zachowania ciągłości świadczonych usług, a co za tym idzie, do stałej gotowości. Powyższe znajduje odzwierciedlenie w postaci konkretnych ponoszonych kosztów. Wdrożenie projektowanej taryfy gwarantuje środki na pokrycie minimalnego poziomu kosztów bieżącego utrzymania ciągłości dostaw i bardziej sprawiedliwy rozkład tych kosztów.

## 6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę w ilości oczekiwanej przez odbiorców usług, a jakość wody produkowanej przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Parametry jakościowe są zgodne z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. poz. 2294).

W ramach standardów jakościowych obsługi odbiorców usług Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne spełnia obligatoryjne wymagania dotyczące poziomu świadczonych usług wynikające z przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miasta Stargard.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza nadto odbiorcom usług niezbędne informacje, w szczególności:

- 1) informacje na temat praw przysługujących klientowi i obowiązków dostawcy wody / odbiorcy ścieków, warunków zawierania umów, sposobów załatwiania reklamacji i dochodzenia praw, sposobów rozliczeń, również informacje na temat kar,
- 2) informacje finansowe - o wysokościach cen i opłat za wodę oraz ścieki wynikających z przyjętych taryf,
- 3) informacje na temat procedur obowiązujących w Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym (informacje o warunkach podłączenia do sieci wod.-kan., informacje o procedurach odczytu wodomierzy i fakturowania, wpłacania należności, zgłaszania i usuwania awarii, wstrzymywania dostarczania wody, rozwiązywania umów),
- 4) informacje dotyczące strategii ogólnej, długofalowych planów rozwoju Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz lokalnego rozwoju ekonomicznego.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.



Spółka w wyżej wskazanym zakresie udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie. W przypadku gdy wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, Spółka udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w zdaniu poprzednim. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniach poprzednich, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przeprowadzania badania jakości wody zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem w tym zakresie oraz posiadanymi pozwoleniami wodnoprawnymi.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, zgodnie z postanowieniami regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującym na terenie Gminy Miasta Stargard.

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Odbiorcy usług mają możliwość kontaktowania się telefonicznie na numer Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w godzinach pracy Spółki, tj., od poniedziałku do piątku od 7-15 pod numerem telefonu: 91 577 15 71 Po godzinach pracy Spółki, odbiorcy usług mają możliwość zgłoszenia awarii pod numerem telefonu: 91 5783580, 519546992.