



**Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie**

**Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
we Wrocławiu**

V.RZT.70.120.2024

## **POLECONY**

**Za zwrotnym  
potwierdzeniem odbioru**

Wrocław, dnia 15 listopada 2024 r.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie  
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

WYŚLANO DNIA:

**2024 -11- 15**

*RKW-2024-24 690*

L.dz.  
Liczba zał.

Podpis

**Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.  
ul. 3 Maja 30  
55-200 Oława**

**Burmistrz Miasta Oława  
Plac Zamkowy 15  
55-200 Oława**

### **DECYZJA**

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust 2 w związku z 27a ust. 3 pkt 2) i 27c 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 – 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 2024, poz. 572 – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Zakładu Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Oławie z dnia 14 sierpnia 2024 r. w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Miasta Oława na okres 3 lat,

### **zatwierdzam**

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Miasta Oława na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

### **UZASADNIENIE**

Zgodnie z art. 24b ust. 1 u.z.z.w. w dniu 28 sierpnia 2024 r. na wniosek Zakładu Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Oławie zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Miasta Oława na okres 3 lat.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Oławie opracował taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Miasta Oława zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 u.z.z.w. oraz z przepisami 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 (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz.1074).

Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w art. 24c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków jest pozytywny.

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku; stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia przedstawionego przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Oławie 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 oraz koszty wynikające z planowanych wydatków inwestycyjnych na podstawie wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Oławie działalności gospodarczej oraz dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usług poniesionych w latach obrachunkowych obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonej na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. W związku z powyższym, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie gminy Miasta Oława jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

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 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  
*Sylwia Jankowska*  
Sylwia Jankowska

#### Otrzymują:

1. Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Oławie, ul. 3 Maja 30, 55-200 Oława,
2. Burmistrz Miasta Oława, Plac Zamkowy 15, 55-200 Oława,
3. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław

tel.: +48 (71) 337 88 00 | faks: +48 (71) 328 50 48 | e-mail: wroclaw@wody.gov.pl www.gov.pl/web/wody-polskie

*bals*  
*15.11.14*

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

Z dnia 15. M. 2024 r.

Znak V.RZT.70.120.2024

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

**TARYFA  
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO  
ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
NA TERENIE GMINY MIASTA OŁAWA  
NA OKRES TRZECH LAT**

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie

**PREZES ZARZĄDU**

*Krzysztof Pękala*  
**Krzysztof Pękala**

---

Kierujący przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym

Oława, 2024 rok

Na podstawie § 4 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej 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 poz. 1074 z późn. zm.) w taryfie określa się:

### 1. RODZAJE PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie jest spółką prawa handlowego o charakterze użyteczności publicznej. Jej nadrzędnym celem jest wykonywanie zadania własnego gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia mieszkańców w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Zadanie to jest realizowane przez pobór, uzdatnianie i rozprowadzanie wody oraz odbiór, oczyszczanie i odprowadzanie ścieków. Spółka utrzymuje i eksploatuje sieć wodociągową i kanalizacyjną, zakład uzdatniania wody, przepompownię i oczyszczalnię ścieków.

Właścicielem 100% udziałów Spółki jest Gmina Miejska Oława

Spółka prowadzi działalność w zakresie określonym w Umowie Spółki, tj. przedmiotem działalności Spółki jest

36, 00, Z,	POBÓR, UZDATNIANIE I DOSTARCZANIE WODY
37, 00, Z,	ODPROWADZANIE I OCZYSZCZANIE ŚCIEKÓW
38, 11, Z,	DZIAŁALNOŚĆ SANITARNA I POKREWNA
71, 12, Z,	DZIAŁALNOŚĆ W ZAKRESIE INŻYNIERII I ZWIĄZANE Z NIĄ DORADZTWO TECHNICZNE
43, 11, Z,	ROZBIÓRKA I BURZENIE OBIEKTÓW BUDOWLANYCH
43, 12, Z,	PRZYGOTOWANIE TERENU POD BUDOWĘ
43, 13, Z,	WYKONYWANIE WYKOPÓW I WIERCEŃ GEOLOGICZNO-INŻYNIERSKICH
42, 21, Z,	ROBOTY ZWIĄZANE Z BUDOWĄ RUROCIĄGÓW PRZESYŁOWYCH I SIECI ROZDZIELCZYCH
42, 99, Z,	ROBOTY ZWIĄZANE Z BUDOWĄ POZOSTAŁYCH OBIEKTÓW INŻYNIERII LĄDOWEJ I WODNEJ, GDZIE INDZIEJ NIESKLASYFIKOWANE
43, 21, Z,	WYKONYWANIE INSTALACJI ELEKTRYCZNYCH
43, 99, Z,	WYNAJEM SPRZĘTU BUDOWLANEGO I BURZĄCEGO Z OBSŁUGĄ OPERATORSKĄ
49, 41, Z,	WYNAJEM SAMOCHODÓW CIĘŻAROWYCH Z KIEROWCĄ
43, 22, Z,	WYKONYWANIE INSTALACJI WODNO-KANALIZACYJNYCH, CIEPLNYCH, GAZOWYCH I KLIMATYZACYJNYCH
43, 33, Z,	POSADZKARSTWO; TAPETOWANIE I OBLICOWYWANIE ŚCIAN
43, 34, Z,	MALOWANIE I SZKLENIE
43, 39, Z,	WYKONYWANIE POZOSTAŁYCH ROBÓT BUDOWLANYCH WYKOŃCZENIOWYCH
49, 41, Z,	TRANSPORT DROGOWY TOWARÓW
45, 20, Z,	KONSERWACJA I NAPRAWA POJAZDÓW SAMOCHODOWYCH, Z WYŁĄCZENIEM MOTOCYKLI
46, 73, Z,	SPRZEDAŻ HURTOWA DREWNA, MATERIAŁÓW BUDOWLANYCH I WYPOSAŻENIA SANITARNEGO
46, 74, Z,	SPRZEDAŻ HURTOWA WYROBÓW METALOWYCH ORAZ SPRZĘTU I DODATKOWEGO WYPOSAŻENIA HYDRAULICZNEGO I GRZEJNEGO

68, 20, Z,	WYNAJEM I ZARZĄDZANIE NIERUCHOMOŚCIAMI WŁASNYMI LUB DZIERŻAWIONYMI
77, 32, Z,	WYNAJEM I DZIERŻAWA MASZYN I URZĄDZEŃ BUDOWLANYCH
71, 20, B,	POZOSTAŁE BADANIA I ANALIZY TECHNICZNE
02, ,, ,	GOSPODARKA LEŚNA
02, 40, Z,	DZIAŁALNOŚĆ USŁUGOWA ZWIĄZANA Z LEŚNICTWEM
39, 00, Z,	DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z REKULTYWACJĄ I POZOSTAŁA DZIAŁALNOŚĆ USŁUGOWA ZWIĄZANA Z GOSPODARKĄ ODPADAMI
81, 29, Z,	POZOSTAŁE SPRZĄTANIE

## **2. RODZAJ I STRUKTURA TARYFY**

Dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i usług zbiorowego odprowadzania ścieków ZWiK Sp. z o.o. w Oławie stosuje taryfę niejednolitą – zawierającą różne ceny usługi i stawki opłaty abonamentowej dla poszczególnych grup odbiorców taryfowych.

Opracowana taryfa jest taryfą dwuczłonową – zawierającą cenę odniesioną do 1m<sup>3</sup> dostarczonej wody lub 1 m<sup>3</sup> odprowadzanych ścieków oraz stawkę opłaty abonamentowej.

## **3. TARYFOWE GRUPY ODBIORCÓW**

Wyodrębniono następujące grupy taryfowe odbiorców usług:

- a) GDZ - gospodarstwa domowe – łącznie z wodą przeznaczoną na cele socjalne – odbiorcy posiadający wodomierz umożliwiający zdalny odczyt i otrzymujący fakturę w wersji elektronicznej
- b) GDS - gospodarstwa domowe – łącznie z wodą przeznaczoną na cele socjalne – odbiorcy nie posiadający wodomierza umożliwiającego zdalny odczyt i/lub którzy nie wyrazili zgody na otrzymywanie faktur w wersji elektronicznej
- c) PZ - pozostali odbiorcy – przemysł spożywczy, pozostały przemysł, działalność produkcyjno – usługowa -odbiorcy posiadający wodomierz umożliwiający zdalny odczyt i otrzymujący fakturę w wersji elektronicznej
- d) PS - pozostali odbiorcy – przemysł spożywczy, pozostały przemysł, działalność produkcyjno - usługowa -odbiorcy nie posiadający wodomierza umożliwiającego zdalny odczyt i/lub którzy nie wyrazili zgody na otrzymywanie faktur w wersji elektronicznej.
- e) Cele zgodnie z Art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków obciąża Gminę na podstawie cen ustalonych w taryfie za:
  1. wodę pobraną na cele przeciwpożarowe oraz
  2. wodę pobraną na inne cele, o których mowa w art. 22 cytowanej ustawy - w wysokości ceny ustalonej dla gospodarstw domowych i na cele socjalne – bez opłaty abonamentowej – grupa GDZ,



**4. RODZAJ I WYSOKOŚĆ CEN I STAWEK OPŁAT**

Opracowana taryfa jest taryfą dwuczłonową – zawierającą cenę odniesioną do 1m<sup>3</sup> dostarczonej wody lub 1 m<sup>3</sup> odprowadzanych ścieków oraz stawkę opłaty abonamentowej w zł/ miesiąc.

**4.1. Ceny i stawki opłat nowej taryfy dotyczącej zaopatrzenia w wodę.**

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat					
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy		w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy		w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	
			cena netto	cena brutto	cena netto	cena brutto	cena netto	cena brutto
<b>Gospodarstwa domowe i cele socjalne</b>								
1	GDZ - gospodarstwa domowe i na inne cele socjalne – odczyt zdalny i e-faktura	- cena wody w zł/m <sup>3</sup>	5,54 zł	5,98 zł	5,77 zł	6,23 zł	6,07 zł	6,56 zł
		- stawka opłaty abonamentowej	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
2	GDS - gospodarstwa domowe i na inne cele socjalne – inne	- cena wody w zł/m <sup>3</sup>	5,54 zł	5,98 zł	5,77 zł	6,23 zł	6,07 zł	6,56 zł
		- stawka opłaty abonamentowej	5,21 zł	5,63 zł	5,32 zł	5,75 zł	5,43 zł	5,86 zł
<b>Pozostali odbiorcy</b>								
3	PZ - pozostali odbiorcy – odczyt zdalny i e-faktura	- cena wody w zł/m <sup>3</sup>	5,95 zł	6,43 zł	6,19 zł	6,69 zł	6,49 zł	7,01 zł
		- stawka opłaty abonamentowej	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
4	PS - pozostali odbiorcy – inne	- cena wody w zł/m <sup>3</sup>	5,95 zł	6,43 zł	6,19 zł	6,69 zł	6,49 zł	7,01 zł
		- stawka opłaty abonamentowej	6,76 zł	7,30 zł	6,91 zł	7,46 zł	7,05 zł	7,61 zł
5	Cele zgodne z art. 22 u.z.z.w.	- cena wody w zł/m <sup>3</sup>	5,54 zł	5,98 zł	5,77 zł	6,23 zł	6,07 zł	6,56 zł
		- stawka opłaty abonamentowej	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł

**4.2. Ceny i stawki opłat nowej taryfy dotyczącej odprowadzania ścieków.**

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat					
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy		w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy		w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	
			cena netto	cena brutto	cena netto	cena brutto	cena netto	cena brutto
<b>Gospodarstwa domowe i cele socjalne</b>								
1	GDZ - gospodarstwa domowe i na inne cele socjalne – odczyt zdalny i e-faktura	- cena usługi odprowadzania ścieków w zł/m <sup>3</sup>	8,67 zł	9,36 zł	9,08 zł	9,81 zł	9,73 zł	10,51 zł
		- stawka opłaty abonamentowej	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
2	GDS - gospodarstwa domowe i na inne cele socjalne – inne	- cena usługi odprowadzania ścieków w zł/m <sup>3</sup>	8,67 zł	9,36 zł	9,08 zł	9,81 zł	9,73 zł	10,51 zł
		- stawka opłaty abonamentowej	5,21 zł	5,63 zł	5,32 zł	5,75 zł	5,43 zł	5,86 zł
<b>Pozostali odbiorcy</b>								
3	PZ - pozostali odbiorcy – odczyt zdalny i e-faktura	- cena usługi odprowadzania ścieków w zł/m <sup>3</sup>	8,67 zł	9,36 zł	9,08 zł	9,81 zł	9,73 zł	10,51 zł
		- stawka opłaty abonamentowej	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
4	PS - pozostali odbiorcy – inne	- cena usługi odprowadzania ścieków w zł/m <sup>3</sup>	8,67 zł	9,36 zł	9,08 zł	9,81 zł	9,73 zł	10,51 zł
		- stawka opłaty abonamentowej	6,76 zł	7,30 zł	6,91 zł	7,46 zł	7,05 zł	7,61 zł

Powyższe ceny brutto zawierają 8% podatku VAT.

**Okresy rozliczeniowe**

Przychody ze sprzedaży ujmowane są w księgach spółki w okresach miesięcznych i kwartalnych. Miesiąc jest okresem rozliczeniowym dla odbiorców instytucjonalnych oraz tych odbiorców indywidualnych, którzy nieterminowo regulują należności. Dla pozostałych odbiorców okresem rozliczeniowym jest kwartał.

## **5. WARUNKI ROZLICZEŃ Z UWZGLĘDNIENIEM WYPOSAŻENIA NIERUCHOMOŚCI W PRYZRZĄDY I URZĄDZENIA POMIAROWE**

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę dla poszczególnych grup odbiorców usług obowiązują ceny i stawki opłat składające się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m<sup>3</sup> dostarczonej wody oraz
- stawki opłaty abonamentowej, niezależnej od ilości dostarczonej wody, płaconej comiesięcznie z tytułu kosztów rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody.

Przy rozliczeniach za odprowadzone ścieki dla poszczególnych grup odbiorców usług obowiązują ceny i stawki składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków oraz
- stawki opłaty abonamentowej, niezależnej od ilości odprowadzonych ścieków, płaconej comiesięcznie z tytułu kosztów rozliczenia należności za ilość odbieranych ścieków.

Stawka opłaty abonamentowej wyrażana jest w złotych na odbiorcę na miesiąc i dotyczy odbiorców nie posiadających wodomierza umożliwiającego zdalny odczyt i/lub którzy nie wyrazili zgody na otrzymywanie faktur w wersji elektronicznej.

W rozliczeniach należność za dostarczoną wodę jest ustalana na podstawie wskazań odczytu wodomierza. W pojedynczych przypadkach, w sytuacji braku wodomierza, ilość dostarczanej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalane na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 roku w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. z 2002 r. Nr 8, poz. 70 z późn. zm.).

W rozliczeniach należność za odprowadzane ścieki jest ustalana na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub w przypadku jego braku, na podstawie zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniami wodomierza lub - w pojedynczych przypadkach - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

Na terenie miasta Oława Spółka zawarła umowy z zarządcami lub właścicielami budynków wielolokalowych w zakresie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzanie ścieków, w których budynkach wszystkie punkty czerpalne w lokalach wyposażone zostały w wodomierze.

Spółka dostarcza usługi do budynku i rozlicza się z usług z zarządcą budynku na podstawie wskazań wodomierza głównego.

Lokatorzy (właściciele/najemcy, jako osoby korzystające z lokali) zawierają ze Spółką indywidualne umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków i rozliczani są na podstawie odczytu wodomierzy lokalowych. Ewentualna różnica między wskazaniem wodomierza głównego w budynku a sumą wskazań wodomierzy lokalowych rozliczana jest przez zarządcę lub właściciela budynku wielolokalowego.

Spółka wdraża system odczytu wodomierzy. Umożliwia on zdalne wysyłanie informacji o poborze wody, przez wodomierze zainstalowane na przyłączach Odbiorców, do systemu rozliczeniowego w Spółce. W tym celu Spółka zbudowała sieć informatyczną w technologii LoRaWAN i od 2020 roku systematycznie dokonuje wymian wodomierzy na nowoczesne urządzenia funkcjonujące w tym systemie.



Część Odbiorców nie jest zainteresowana montażem takich wodomierzy, dlatego Spółka stara się rozwiewać ich obawy i wprowadza zestaw zachęt, dzięki którym będzie dążyć do wdrożenia nowoczesnego systemu u wszystkich swoich Odbiorców, a główną zachętą będzie **brak comiesięcznego abonamentu** dla Odbiorców decydujących się na wodomierz ze zdalnym odczytem i e-fakturę.

Szacujemy, że liczba odbiorców zainteresowanych takim trybem rozliczeń będzie każdego roku rosła, tym samym będą malały przychody z tytułu opłaty abonamentowej.

Warunki rozliczeń są określone w umowie o zaopatrzenie w wodę i/ lub odprowadzanie ścieków. Wzór umowy został przeanalizowany i zatwierdzony przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## **6. WARUNKI STOSOWANIA CEN I STAWEK OPŁAT**

### **Zakres świadczonych usług.**

ZWiK Sp. z o.o. w Oławie, zgodnie z *Ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków* jako przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązany jest do:

- prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w szczególności do zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług, niezawodności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, przestrzegania wymagań ograniczania szkodliwego oddziaływania na środowisko i utrzymania możliwie niskich kosztów prowadzenia działalności objętej zezwoleniem,
- zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody do odbiorców w wymaganych ilościach i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków,
- spełniania wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych określonych rozporządzeniem ministra właściwego do spraw zdrowia, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej.

Zakład realizuje zadania własne gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Oława zgodnie z zezwoleniem na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielone decyzją Burmistrza Miasta Oława z dnia 29.10.2002 r. znak GKM 7015/1/2002.

Podstawowym przedmiotem działania ZWiK Sp. z o. o. w Oławie jest działalność polegająca na:

1. ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody odbiorcom na terenie miasta Oławy,
2. odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków komunalnych od dostawców z terenu miasta Oławy.

Bazując na sprawdzonym przez wiele lat systemie alokacji kosztów, wyodrębniono następujące grupy taryfowe odbiorców usług:

Wyodrębniono następujące grupy taryfowe odbiorców usług:

- a) GDZ - gospodarstwa domowe – łącznie z wodą przeznaczoną na cele socjalne – odbiorcy posiadający wodomierz umożliwiający zdalny odczyt i otrzymujący fakturę w wersji elektronicznej
- b) GDS - gospodarstwa domowe – łącznie z wodą przeznaczoną na cele socjalne – odbiorcy nie posiadający wodomierza umożliwiającego zdalny odczyt i/lub którzy nie wyrazili zgody na otrzymywanie faktur w wersji elektronicznej
- c) PZ - pozostali odbiorcy – przemysł spożywczy, pozostały przemysł, działalność produkcyjno – usługowa -odbiorcy posiadający wodomierz umożliwiający zdalny odczyt i otrzymujący fakturę w wersji elektronicznej
- d) PS - pozostali odbiorcy – przemysł spożywczy, pozostały przemysł, działalność produkcyjno - usługowa -odbiorcy nie posiadający wodomierza umożliwiającego zdalny odczyt i/lub którzy nie wyrazili zgody na otrzymywanie faktur w wersji elektronicznej.
- e) Cele zgodnie z Art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków obciąża Gminę na podstawie cen ustalonych w taryfie za:
  3. wodę pobraną na cele przeciwpożarowe oraz
  4. wodę pobraną na inne cele, o których mowa w art. 22 cytowanej ustawy - w wysokości ceny ustalonej dla gospodarstw domowych i na cele socjalne – bez opłaty abonamentowej – grupa GDZ,

Dzięki Projektom współfinansowanym z funduszy UE oraz innym inwestycjom własnym Spółki, do końca roku 2023 całkowita długość rozdzielczej sieci wodociągowej wyniosła 114,8 km., a długość sieci kanalizacji sanitarnej 108,9 km. Na terenie miasta funkcjonuje system kanalizacji rozdzielczej: sanitarnej i deszczowej. Wskaźnik zwodociągowania obszaru miasta utrzymuje się na poziomie 99,8%, a wskaźnik skanalizowania 99,8% co powoduje, że sieć wodociągowa i kanalizacji sanitarnej jest praktycznie dostępna w każdym miejscu Oławy.

#### **Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług**

Określone w taryfie ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi odbiorców usług wynikających z obowiązujących przepisów prawa, Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Oława oraz z umów zawieranych z Odbiorcami.

Spółka kontynuuje rozwój i wieloletnią strategię w oparciu o poszanowanie dla otaczającego środowiska, społeczne aspekty wynikające z funkcji jaką pełni na lokalnym rynku oraz w wymiarze finansowym prowadzonej działalności gospodarczej.

Priorytetem dla Spółki jest ciągłe doskonalenie procesów mających wpływ zarówno na utrzymanie jakości uzdatnianej wody - Oławskiej Średniozmineralizowanej, jak i jej monitoring. System jej produkcji i dystrybucji jest stale monitorowany poprzez badania prowadzone przez laboratoria zakładowe i zewnętrzne.

Podnosząc standardy obsługi klienta Spółka wyodrębniła w swojej strukturze dedykowane odbiorcom usług Biuro Obsługi Klienta czynne w dni robocze w godz. od 7:00 do 16:00.

Do zakresu obowiązków pracowników BOK należy m.in.:

- przygotowanie i zawieranie umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- przyjmowanie odczytów stanów wodomierzy oraz zgłoszeń o ich awarii,
- wystawianie faktur,
- przyjmowanie skarg i wniosków,
- przyjmowanie reklamacji oraz udzielanie informacji o sposobie ich załatwiania,
- wydawanie wniosków branżowych oraz udzielanie niezbędnych wyjaśnień.

Wnioski o określenie warunków podłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej można pobierać i składać w BOK. Są one następnie rozpatrywane przez odpowiedni dział Spółki.

Sposób rozpatrywania reklamacji reguluje § 31 Regulaminu i zgodnie z tym:

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z REGULAMINEM lub przerw w dostawach wody, ODBIORCA usług może złożyć pisemną reklamację w terminie miesiąca od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres ODBIORCY,
  - b) przedmiot reklamacji,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
  - e) numer i datę UMOWY,
  - f) podpis ODBIORCY.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji ZWiK.
5. ZWiK rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. ZWiK udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
  - a) pełną nazwę i aktualny adres ZWiK
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
  - e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji ZWiK powiadamia ODBIORCĘ o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek ODBIORCY usługi.

Sprawy, reklamacje i wnioski przyjmowane są w formie ustnej, pisemnej lub drogą mailową. Są one rozpatrywane niezwłocznie.

Ponadto, celem ułatwienia kontaktów Odbiorców ze Spółką udostępniono:

- całodobowy telefon pogotowia wodno-kanalizacyjnego,
- własną stronę internetową zawierającą m.in. informację o Spółce, jakości dostarczanej wody, niezbędne dokumenty, aktualności, informacje o zaistniałych awariach i planowanych robotach na sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
- serwis Biuletyn Informacji Publicznej zawierający wymagane prawem informacje publiczne o Spółce,
- narzędzie do komunikowania się z Odbiorcami za pomocą krótkich wiadomości sms (Bezpłatny Automatyczny System Informowania o Awariach - BASIA) o zaistniałych awariach i planowanych robotach na sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
- Internetowe Biuro Obsługi Klienta - dostępne poprzez komputer, smartfon lub tablet przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Narzędzie to umożliwia Odbiorcom:
  - sprawdzenie płatności,
  - podanie wskazań wodomierzy,
  - przegląd historii zużycia wody,
  - zastąpienie faktury papierowej wersją elektroniczną e-faktura,
  - pobieranie wniosków i dokumentów,
  - wysyłanie wniosków/zleceń,
  - zgłaszanie spraw i zapytań,
  - otrzymywanie komunikatów,
  - ułatwiony kontakt ze Spółką.

**PREZES ZARZADU**

**Krzysztof Pękala**

.....  
Kierujący przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym