

1. Rodzaje prowadzonej działalności

Gospodarka wodno-ściekowa na terenie gminy Klembów realizowana jest w oparciu o działalność Zakładu Gospodarki Komunalnej w Klembowie. Zakład Gospodarki Komunalnej w Klembowie (dalej zwany **Wnioskodawca**) jest wyodrębnioną jednostką organizacyjną Gminy Klembów, działającą w formie jednostki budżetowej. Wnioskodawca działa na podstawie obowiązującego prawa, w szczególności w oparciu o przepisy: ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r., poz. 713 z późn. zm.), ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2021 r., poz. 305), uchwały nr XIV/83/07 Rady Gminy Klembów z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie utworzenia gminnej jednostki organizacyjnej tj. Zakładu Gospodarki Komunalnej oraz postanowień jej statutu (treść uchwały w załączeniu do niniejszego projektu wraz z treścią Uchwały nr VIII.104.2019 Rady Gminy Klembów z dnia 25 lipca 2019 r. w sprawie zmiany Statutu Zakładu Gospodarki Komunalnej w Klembowie).

Przedmiotem działania Wnioskodawcy w zakresie objętym ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2023 r. poz. 537) jest:

- pobór wody z ujęć głębinowych, jej uzdatnianie i dystrybuowanie do odbiorców usług, a w tym co najmniej: bieżąca eksploatacja urządzeń całej infrastruktury wodociągowej, prowadzenie gospodarki wodomierzowej, kontrola i badania jakości wody uzdatnionej itp.
- odbiór ścieków od odbiorców usług, ich transportowanie do oczyszczalni ścieków, oczyszczanie i odprowadzanie do rzeki Świder, a w tym co najmniej: bieżąca eksploatacja urządzeń infrastruktury kanalizacyjnej, sieci, pompowni, oraz urządzeń i instalacji na oczyszczalni ścieków, w tym badań ścieków surowych i oczyszczonych.

Wnioskodawca zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości dostaw wody o wymaganej jakości i odpowiedniej ilości oraz niezawodnego odbierania i odprowadzania ścieków mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów. Działalność ta jest realizowana za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w posiadaniu i eksploatacji Wnioskodawcy.

Poza tym Wnioskodawca informuje, że:

- 1) realizuje obsługę wozów asenizacyjnych, które dowożą ścieki samochodami WUKO na oczyszczalnię ścieków – koszty tej działalności zostały wyłączone z kalkulacji planowanej taryfy i nie obciążają odbiorców usług zbiorowego odprowadzania ścieków gminy Klembów;
- 2) właścicielem i zarządcą kanalizacji deszczowej na terenie działania Wnioskodawcy jest Gmina Klembów – woda opadowa i roztopowa nie trafia do kanalizacji sanitarnej i nie obciąża kosztami odbiorców usług zbiorowego odprowadzania ścieków gminy Klembów.

Na terenie gminy Klembów obowiązuje regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przyjęty Uchwałą nr XXXII.356.2021 Rady Gminy Klembów z dnia 24 listopada 2021 roku.

Udział procentowy kosztów zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków do ogółu prowadzonych przez Wnioskodawcę działań kształtuje się na poziomie ok. 67%.

2. Rodzaj i struktura taryfy

Na podstawie § 14 rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, Wnioskodawca:

- a) w zakresie przyjętego rodzaju taryfy, dokonał w **zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** wyboru taryfy **niejednolitej, wieloczlonowej** – zawierającej różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców ceny za dostarczoną wodę. Stawka opłaty abonamentowej dla poszczególnych grup taryfowych również jest różna i wynika z kosztów gotowości do świadczenia usług.
- b) w zakresie przyjętego rodzaju taryfy, dokonał w **zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków** wyboru taryfy **jednolitej, jednoczlonowej** – zawierającej jednolite dla poszczególnych taryfowych odbiorców ceny za odprowadzone ścieki. Nie stosuje opłaty abonamentowej przy zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
- c) w zakresie przyjętej struktury taryfy, dokonał w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyboru taryfy **wieloczlonowej**, zawierającej zarówno ceny jak i stawki opłat, tj. cenę odniesioną do 1 m³ dostarczanej wody lub 1 m³ odprowadzonych ścieków oraz stawkę opłaty abonamentowej, tj. wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych w zł/odbiorcę usług za okres rozliczeniowy (trzy miesiące).
- d) w zakresie przyjętej struktury taryfy, dokonał w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyboru taryfy **jednoczlonowej**, zawierającej jedynie cenę odniesioną do 1 m³ odprowadzonych ścieków i nie zastosował stawki opłaty abonamentowej.

Na obszarze obsługiwanych przez Wnioskodawcę zarówno w zakresie dostawy wody jak i odprowadzanych ścieków nie występują odbiorcy, którzy nie posiadaliby wodomierza głównego. Wyjątkiem jest dostarczanie wody na cele wskazane w art. 22 ustawy, w tym woda dostarczana na cele przeciwpożarowe, która rozliczana jest zgodnie z taryfową grupą 4 i jest rozliczana na podstawie danych ilości zużytej wody na ten cel, otrzymywanych od Jednostek Gminy oraz Jednostki Straży Pożarnej.

Do kalkulacji wysokości opłaty abonamentowej Wnioskodawca przyjął koszty utrzymania dotyczące gotowości urządzeń wodociągowych do świadczenia usług, na podstawie wartości kosztów eksploatacji i utrzymania, których średni poziom w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wynosi ok. 9,54%. Koszty uwzględnione w kalkulacji abonamentu zostały wyłączone z kosztów do kalkulacji cen taryfowych.

Kalkulacja taryfy została sporządzona zgodnie zapisami rozporządzenia taryfowego, a ceny za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki oraz stawka opłaty abonamentowej w przypadku wody – zostały oparte na wartościach niezbędnych przychodów, które zostały wyliczone na podstawie kosztów z trzech okresów obrachunkowym poprzedzających wprowadzenie nowej taryfy, tj.:

okres 1 do 12 miesiąca: 01-05-2022 do 30-04-2022,

okres od 13 do 24 miesiąca: 01-05-2021 do 30-04-2021,

okres od 25 do 36 miesiąca: 01-05-2020 do 30-04-2020,

z uwzględnieniem kosztów bieżącej eksploatacji i utrzymania dostosowanymi do planów działalności i świadczenia usług przez Wnioskodawcę.

Zgodnie z rozporządzeniem taryfowym Wnioskodawca opracował taryfę w sposób zapewniający:

- uzyskanie niezbędnych przychodów,
- ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem opłat i cen,
- eliminowanie subsydiowania skrośnego,
- motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków,
- łatwość obliczania opłat i sprawdzania przez odbiorców usług wysokości opłat i cen ich dotyczących.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Zgodnie z rozporządzeniem w sprawie określania taryf Wnioskodawca dokonał alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania, w szczególności:

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

W taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę Wnioskodawca wyodrębnił 4 grupy odbiorców usług:

Grupa 1 – Gospodarstwa domowe – dotyczy odbiorców usług wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach gospodarstw domowych tj. właścicieli domów jednorodzinnych. Grupa ta jest rozliczana w okresie 3-miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

Grupa 2 – Gospodarstwa domowe – dotyczy odbiorców usług wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach gospodarstw domowych tj. właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych. Grupa ta jest rozliczana w okresie 3-miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

Grupa 3 – Pozostali odbiorcy usług – dotyczy odbiorców usług pobierających wodę w związku z:

- prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, szpitale, straż pożarna, policja, urzędy),
- prowadzoną działalnością produkcyjną, usługową, handlową.

Grupa ta jest rozliczana w okresie 3-miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

Grupa 4 – Gmina – dotyczy jednego odbiorcy usług tj. Gminy Klembów, gdzie pobierana jest woda na cele wskazane w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, to jest: woda pobierana z publicznych studni i źródeł ulicznych, woda używana do zasilania publicznych fontann, woda używana do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych oraz woda na cele przeciwpożarowe. Grupa ta jest rozliczana w okresie 3-miesięcznym, na podstawie raportów o ilości zużytej wody na ten cel, otrzymywanych od Jednostek Gminy oraz Jednostki Straży Pożarnej.

W taryfie dla zbiorowego odprowadzania ścieków Wnioskodawca wyodrębnił 4 grupy odbiorców usług:

Grupa 1 – Gospodarstwa domowe – odprowadzające ścieki bytowe, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych tj. właścicieli domów jednorodzinnych. Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego, w okresie 3-miesięcznym.

Grupa 2 – Pozostali odbiorcy usług (ryczałt) – odprowadzające ścieki komunalne, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw oraz ścieki o zbliżonym składzie pochodzące od właścicieli domów jednorodzinnych, wspólnot mieszkaniowych, podmiotów użyteczności publicznej oraz podmiotów handlowych i usługowych. Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, rozliczanych według przeciętnej normy zużycia wody, w okresie 3-miesięcznym.

Grupa 3 – Gospodarstwa domowe (wspólnoty mieszkaniowe) – odprowadzające ścieki bytowe, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych tj. właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych. Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego, w okresie 3-miesięcznym.

Grupa 4 – Pozostali odbiorcy usług – dotyczy odbiorców usług odprowadzających ścieki komunalne w związku z:

- prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, szpitale, straż pożarna, policja, urzędy),
- prowadzoną działalnością produkcyjną, usługową, handlową.

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego, w okresie 3-miesięcznym.

Jednocześnie Wnioskodawca podkreśla, że w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje zapisy zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. 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.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

W rozliczeniach z odbiorcami usług, w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych, obowiązują zróżnicowane ceny (za 1 m³ dostarczonej wody oraz za 1 m³ odprowadzonych ścieków) i stawki opłat (w zakresie dostarczanej wody) .

Na podstawie § 5 rozporządzenia w sprawie określania taryf, przy rozliczeniach za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków taryfa na terenie gminy Klembów zawiera:

- 1) **stawkę opłaty abonamentowej** – niezależną od ilości dostarczonej wody, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Wnioskodawcy za każdy okres rozliczeniowy (trzy miesiące). Opłata pokrywa koszty związane z utrzymaniem w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych, wynikających z kosztów eksploatacji i utrzymania urządzeń wodociągowych, stanowiących nie więcej niż 15% tych kosztów. Stawka opłaty abonamentowej jest wielkością wyrażoną w jednostkach pieniężnych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy (zł /odb. / 3m-ce).
- 2) **cenę za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki** – tj. wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Wnioskodawcy za 1m³ dostarczonej wody i/lub za 1m³ odprowadzonych ścieków (zł / 1m³ wody i/lub 1m³ ścieków).

Wysokość cen i stawek opłat abonamentowych za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, planowane na terenie gminy Klembów dla poszczególnych grup taryfowych na okres 3 lat została określona w tabelach A i B, stanowiących załącznik nr 3 do wniosku taryfowego. Ceny i stawki opłat netto w okresie obowiązywania nowych taryf przedstawiono w Tab. 1 niniejszego projektu.

WNIOSEK O ZATWIERDZENIE TARYFY
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY KLEMBÓW, NA OKRES 3 LAT

Tab. 1 Ceny i stawki opłat

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
WODA				
Grupa 1 gospodarstwa domowe (wodomierz główny)	cena wody (zł/m ³)	3,42	3,51	3,60
	stawka opłaty abonamentowej [zł/odb./3m-ce]	9,00	9,00	9,00
Grupa 2 wspólnoty mieszkaniowe (wodomierz główny)	cena wody (zł/m ³)	3,42	3,51	3,60
	stawka opłaty abonamentowej [zł/odb./3m-ce]	36,00	36,00	36,00
Grupa 3 pozostali odbiorcy usług tj. podmioty użyteczności publicznej oraz podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe (wodomierz główny)	cena wody (zł/m ³)	3,46	3,55	3,65
	stawka opłaty abonamentowej [zł/odb./3m-ce]	9,45	9,45	9,45
Grupa 4 Gmina z art. 22 ustawy (raporty o ilości zużytej wody)	cena wody (zł/m ³)	3,52	3,65	3,75
	stawka opłaty abonamentowej [zł/odb./3m-ce]	9,45	9,45	9,45
ŚCIEKI				
Grupa 1 gospodarstwa domowe (wodomierz główny)	cena ścieki (zł/m ³)	10,21	10,32	10,38
	stawka opłaty abonamentowej	0,00	0,00	0,00
Grupa 2 pozostali odbiorcy usług (ryczałt)	cena ścieki (zł/m ³)	10,21	10,32	10,38
	stawka opłaty abonamentowej	0,00	0,00	0,00
Grupa 3 wspólnoty mieszkaniowe (wodomierz główny)	cena ścieki (zł/m ³)	10,21	10,32	10,38
	stawka opłaty abonamentowej	0,00	0,00	0,00
Grupa 4 pozostali odbiorcy usług tj. podmioty użyteczności publicznej oraz podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe (wodomierz główny)	cena ścieki (zł/m ³)	10,21	10,32	10,38
	stawka opłaty abonamentowej	0,00	0,00	0,00

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie należy doliczyć obowiązujący podatek od towarów i usług. Na dzień składania projektu taryf obowiązuje stawka Vat w wysokości 8%. Stawka Vat może ulec zmianie w przypadku zmiany jej wysokości – zgodnie z odrębnymi przepisami w tym zakresie.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków odbywają się na podstawie Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz na podstawie przepisów wykonawczych w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Ilość **wody dostarczonej** do nieruchomości ustala się w zależności od grup taryfowych:

- Grupa 1 rozliczana jest na podstawie odczytu wodomierza głównego w okresie 3-miesięcznym,
- Grupa 2 rozliczana jest na podstawie odczytu wodomierza głównego w okresie 3-miesięcznym,
- Grupa 3 rozliczana jest na podstawie odczytu wodomierza głównego w okresie 3-miesięcznym,
- Grupa 4 rozliczana jest na podstawie raportów o ilości zużytej wody na ten cel, otrzymywanych od Jednostek Gminy oraz Jednostki Straży Pożarnej. w okresie 3-miesięcznym.

Ilość **odprowadzonych ścieków** z nieruchomości ustala się zależnie od grup taryfowych:

- Grupa 1 rozliczana jest za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego, w okresie 3-miesięcznym,
- Grupa 2 rozliczana jest za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną w oparciu o przeciętne normy zużycia wody w okresie 3-miesięcznym,
- Grupa 3 rozliczana jest za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego, w okresie 3-miesięcznym,
- Grupa 4 rozliczana jest za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego, w okresie 3-miesięcznym,

Jednocześnie Wnioskodawca podkreśla, że w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje zapisy zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. 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.

Opłata abonamentowa w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę ustalana jest za każdy 3-miesięczny okres rozliczeniowy, także w przypadkach braku poboru wody, przy czym opłata ta jest naliczana zarówno dla odbiorców, którzy korzystają wyłącznie z usług dostawy wody jak i z obu usług jednocześnie.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w Umowie (pomiędzy Wnioskodawcą a odbiorcą usług), a w szczególności zgodnie z wystawioną fakturą. Pozostałe szczegółowe zasady rozliczeń precyzuje Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie działania Wnioskodawcy.

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 (§ 18 Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf). Na wniosek odbiorcy usług Wnioskodawca zleca wyspecjalizowanej jednostce urzędowe sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku, gdy badanie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdzi niesprawności wodomierza, koszty związane z jego sprawdzeniem pokrywa odbiorca usług.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

W zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków Wnioskodawca ponosi stałe koszty gotowości do świadczenia usług, co uzasadnia przyjętą stawkę opłaty abonamentowej w zakresie dostawy wody. Koszty te ponosi niezależnie od tego, czy poszczególny odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę i jednocześnie odprowadzał ścieki czy też nie.

Wnioskodawca zapewnia ciągłość dostawy wody oraz odbioru ścieków mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska a także optymalizację kosztów. Wnioskodawca w ramach świadczonych usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków dla poszczególnych grup taryfowych zobowiązuje się do nadzoru i kontroli prawidłowości pracy i stanu technicznego infrastruktury wodociągowej i kanalizacyjnej, wykonywania prac konserwujących, remontowych i naprawczych.

W **zbiorowym zaopatrzeniu w wodę** Wnioskodawca świadczy usługi ujmowania, uzdatniania i dostarczania wody o parametrach zgodnych z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi do odbiorców usług, w tym Wnioskodawca kontroluje parametry dostarczanej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami, montuje, wymienia i utrzymuje w pełnej sprawności technicznej wodomierze główne. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę badania kontrolne i przeglądowe wody wykonywane są przez akredytowane laboratorium GBA POLSKA sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Mochtyńskiej 65, które prowadzi badania fizykochemiczne oraz mikrobiologiczne wody. Natomiast jednostką sprawującą kontrolę nad produkcją i dystrybucją wody do odbiorców usług na terenie działania Wnioskodawcy sprawuje Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Wołominie. Wnioskodawca kontroluje parametry dostarczanej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami, montuje i wymienia wodomierze, utrzymuje w stanie pełnej gotowości posiadane sieci i

urządzenia wodociągowe dostarczające wodę do instalacji odbiorców usług. Powyższe, Wnioskodawca realizuje dla poniższych grup taryfowych:

- w ramach Grupy 1 i Grupy 2 – gospodarstwa domowe – dostarcza wodę do około 3.324 odbiorców usług z terenu gminy Klembów i dotyczy to odbiorców wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe, w ramach gospodarstw domowych tj. właścicieli domów jednorodzinnych i właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,
- w ramach Grupy 3 – pozostali odbiorcy usług tj. podmioty użyteczności publicznej oraz podmiotu produkcyjne, handlowe i usługowe – dostarcza wodę do ok. 76 odbiorców usług z terenu gminy Klembów,
- w ramach Grupy 4 – Gmina (z art. 22 ustawy) – dostarcza wodę do 1 odbiorcy usług z terenu gminy Goszczyn i dotyczy to odbiorców wykorzystujących wodę w szczególności, w celu:
 - prowadzenia usług wskazanych w art. 22 ustawy, jak woda pobierana z publicznych studni i źródeł ulicznych, woda zużyta do zasilania publicznych fontann, woda zużyta do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych oraz p.poż.

Zróźnicowanie w zakresie przedstawionej taryfy zbiorowego zaopatrzenia w wodę, wynika przede wszystkim z udziału wielkości świadczonych usług pomiędzy wyodrębnionymi taryfowymi odbiorcami usług jak również celów, na jaki pobierana jest woda. Zważywszy na ponoszone opłaty za usługi wodne, należało do celów zbiorowego zaopatrzenia mieszkańców w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi zaplanować stawki preferencyjne, w odniesieniu do pozostałych odbiorców usług.

Woda dostarczana do odbiorców wyżej wymienionych grup taryfowych pochodzi z ujęć głębinowych usytuowanych na terenie gminy Klembów, tj.:

1. ujęcia (SUW) KLEMBÓW, usytuowanego w miejscowości Klembów
2. ujęcia (SUW) KRUSZE, usytuowanego w miejscowości Krusze,

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

W zbiorowym odprowadzaniu ścieków Wnioskodawca świadczy usługi kompleksowego odbioru ścieków bytowych i komunalnych od odbiorców usług oraz ich oczyszczania na dwóch instalacjach oczyszczania ścieków, zlokalizowanych na terenie gminy w miejscowości Klembów oraz Wola Rasztowska.

W zakresie odbioru ścieków i ich odprowadzania Wnioskodawca utrzymanie w stanie pełnej gotowości sieci i urządzenia kanalizacyjne odbierające ścieki od odbiorców usług kanalizacyjnych, w tym obiekty przepompowni ścieków oraz kontroluje parametry odprowadzanych ścieków z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami. W tym zakresie Wnioskodawca świadczy usługi dla poniższych grup:

- w ramach Grupy 1 i Grupy 3 – czyli gospodarstw domowych w budynkach jednorodzinnych oraz wspólnot mieszkaniowych – odbiera ścieki bytowe od ok. 1.021 odbiorców usług z terenu gminy Klembów i dotyczy to odbiorców generujących ścieki bytowe,
- w ramach Grupy 2 – czyli pozostałych odbiorców usług (ryczałtowców) – odbiera ścieki komunalne od ok. 142 odbiorców usług z terenu gminy Klembów i dotyczy to zarówno gospodarstw domowych jak i użyteczności publicznej oraz odbiorców prowadzących działalność usługową i handlową na terenie gminy,
- w ramach Grupy 4 – czyli pozostałych odbiorców usług (opomiarowanych) – odbiera ścieki komunalne od ok. 27 odbiorców, w związku z:
 - prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, szpitale, straż pożarna, policja, urzędy),
 - prowadzoną działalnością produkcyjną, usługową, handlową.

Zróźnicowanie w zakresie przedstawionej taryfy, wynika przede wszystkim z udziału wielkości świadczonych usług pomiędzy wyodrębnionymi taryfowymi odbiorcami usług. Z uwagi na wytyczne Organu Regulacyjnego Wnioskodawca nie zastosował różnicowania opłat za usługi wodne pomiędzy wyodrębnionymi grupami, a jedynie zastosował tożsamy współczynnik różnicujący dla ścieków bytowych i komunalnych. Ścieki dotyczące odbiorców wyżej wymienionych grup taryfowych są oczyszczane na dwóch mechaniczno-biologicznych instalacjach oczyszczalni ścieków (OŚ), będących w eksploatacji Wnioskodawcy.

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

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych, w tym Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Obsługa klienta (odbiorcy usług) realizowana jest przez Wnioskodawcę, jak niżej:

- bezpośrednio w siedzibie tj. Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Klembowie przy ul. Gen. Fr. Żymirskiego 38, 05-205 Klembów, w godzinach działania biura tj.
 - poniedziałek: 8.00-17.00
 - wtorek – czwartek: 8.00-16.00
 - piątek: 8.00 – 15.00
- telefonicznie na nr telefonów: 29 753 88 32-35, 501 028 873
- elektronicznie na adres e-mailowy: zgk@klembow.pl

- na stronie internetowej www.zgk.klembow.pl, gdzie zamieszczone są wszelkie, niezbędne dla odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków informacje i wzory dokumentów.

Pracownicy Wnioskodawcy udzielają informacji w zakresie oferowanych przez Wnioskodawcę usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a w tym udzielają informacji w sprawie:

- wydawania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dla nowych odbiorców usług,
- możliwości i sposobie podpisania umowy na dostarczanie wody i odbiór ścieków,
- warunków rozliczeń za świadczone usługi,
- konserwacji urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- występujących zakłóceniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków, ewentualnie występujących awariach lub planowanych przerwach w świadczeniu usług.

Nadto:

- 1) Pracownicy Wnioskodawcy udzielają informacji osobiście, za pośrednictwem telefonu i/lub e-maila bez zbędnej zwłoki. Jeżeli prośba o udzielenie informacji jest przedłożona na piśmie, odpowiedź w tej samej formie udzielana jest w terminach określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego.
- 2) Każdy odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Wnioskodawcę umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi, przy czym reklamacja winna być zgłoszona w formie pisemnej i być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki lecz nie dłużej niż w terminie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeśli jednak zachodzi konieczność szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
- 3) W siedzibie Wnioskodawcy winny być udostępnione do wglądu odbiorców usług, co najmniej: aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy (ceny i stawki opłat) oraz regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie działania Wnioskodawcy.
- 4) Wnioskodawca ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem, co najmniej 72 godzinnym, przy czym dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:
 - zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;
 - wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci;
 - działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;

- zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.
- 5) W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Wnioskodawca ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
- 6) Wnioskodawca zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych poprzez udostępnienie numeru telefonu komórkowego 509 161 495 – tzw. pogotowie wodno-kanalizacyjne, które działa 24 godz. na dobę 7 dni w tygodniu pod nr 509 161 495. Awarie usuwane są bez zbędnej zwłoki.