

**Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego
Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 5 maja 2023 r., znak: PO.RZT.70.76.2022/D2/FK**

TARYFA

**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ
NA OKRES 3 LAT**

**obowiązująca na terenie
gminy miasto Poznań w obrębie ulic: Biwakowej, Podjazdowej, Admirala Józefa Unruga,
Burtowej, Bojerowej**

1. Informacja ogólne

Projekty taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz uzasadnienie wniosku opracowane zostały zgodnie z przepisami:

- 1) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.) – zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków” lub „u.z.z.w.”,
- 2) ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo wodne (Dz. U. z 2020 r. poz. 2233 z późn. zm.) – zwanej dalej „Prawem wodnym”,
- 3) rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz. U. poz. 472 z późn. zm.) – zwanego dalej „rozporządzeniem taryfowym”.

Zgodnie z dyspozycją § 3 pkt 2 rozporządzenia taryfowego, taryfy określono odpowiednio do zakresu prowadzonej działalności gospodarczej w dziedzinie zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

Jednocześnie opracowane taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę w myśl § 3 pkt 1 rozporządzenia taryfowego, opracowane zostały w sposób zapewniający uzyskanie niezbędnych przychodów, ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat, eliminowanie subsydiowania skrośnego, motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody.

2. Rodzaje prowadzonej działalności

Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o. o. z siedzibą w Bytkowie (zwane dalej „Spółką” lub „Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym”) prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę **na terenie Miasta Poznania** na podstawie zezwolenia wydanego decyzją nr 1/20 z dnia 15 lipca 2020 r., znak GKo-I.7003.6.1.2020, a dokładnie w obrębie ulic: **Biwakowej, Podjazdowej, Admirała Józefa Unruga, Burtowej i Bojerowej (w Poznaniu).**

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

- 1) zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Rokietnica i gminy Szamotuły;
- 2) usług wykonawczych w zakresie budowy sieci i przyłączy wodno-kanalizacyjnych,
- 3) usług projektowych w zakresie sieci i przyłączy wodno-kanalizacyjnych,
- 4) usług porządkowych, konserwacji zieleni, utrzymania zimowego dróg,
- 5) usług odbioru odpadów komunalnych,
- 6) najmu, dzierżawy gruntów.

Spółka wskazuje, iż prowadzi działalność również na terenie gminy Rokietnica i gminy Szamotuły, natomiast taryfy dla wspomnianych gmin objęte są odrębnymi wnioskami taryfowymi.

3. Rodzaj i struktura taryf

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonało wyboru **taryfy niejednolitej wleociłonowej** zawierającej:

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

4. Taryfowe grupy odbiorców usług

Taryfowe grupy odbiorców wyodrębniono na podstawie charakterystyki zużycia wody, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę ze względu na różne: koszty odczytu, koszty rozliczenia należności, koszty gotowości.

Ze względu na wymienione wyżej uwarunkowania wyodrębnionych zostało **pięć taryfowych grup** dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Oznaczenie grupy	Opis taryfowej grupy odbiorców
Woda przeznaczona do spożycia przez ludzi	
Grupa 1 – p	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
Grupa 1 - e	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną drogą elektroniczną
Woda przeznaczona do pozostałych celów	
Grupa 7 – p	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną w sposób tradycyjny
Grupa 7 – e	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym, którzy otrzymują fakturę dostarczaną drogą elektroniczną
Grupa – p.poż.	Odbiorcy usług – Miasto Poznań pobierające wodę przeznaczoną do celów przeciwpożarowe z art. 22 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym, które otrzymuje fakturę dostarczaną w sposób tradycyjnej

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

- woda przeznaczona do spożycia przez ludzi (gospodarstwa domowe)** – 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;
- woda przeznaczona do pozostałych celów** – woda do celów określonych w art. 274 pkt 2 lit. za) Prawa wodnego, nie będąca wodą przeznaczoną do celów, o których mowa w lit. a powyżej;

- c) faktura dostarczana w sposób tradycyjny – faktura dostarczana za pośrednictwem pracownika Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub operatora pocztowego;
- d) faktura dostarczana drogą elektroniczną – faktura dostarczana z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość;

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ okres obowiązywania taryfy od 1 do 12 miesiąca

Grupa taryfowa	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/m-c]	
	netto	Brutto	netto	brutto
G1-p	5,59	6,04	12,34	13,33
G1-e	5,59	6,04	8,00	8,64
G7-p	5,64	6,09	12,34	13,33
G7-e	5,64	6,09	8,00	8,64
G-p.poż	5,64	6,09	10,75	11,61

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

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ okres obowiązywania taryfy od 13 do 24 miesiąca

Grupa taryfowa	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/m-c]	
	netto	Brutto	netto	brutto
G1-p	5,62	6,07	12,45	13,45
G1-e	5,62	6,07	8,07	8,72
G7-p	5,67	6,12	12,45	13,45
G7-e	5,67	6,12	8,07	8,72
G-p.poż	5,67	6,12	10,82	11,69

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

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

okres obowiązywania taryfy od 25 do 36 miesiąca

Grupa taryfowa	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/m-c]	
	netto	Brutto	netto	brutto
G1-p	5,64	6,09	12,77	13,79
G1-e	5,64	6,09	8,20	8,86
G7-p	5,69	6,15	12,77	13,79
G7-e	5,69	6,15	8,20	8,86
G-p.poż	5,69	6,15	11,05	11,93

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

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

- 1) Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę są prowadzone przez Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody zgodnie z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz rozporządzenia taryfowego.
- 2) Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Łączna należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę pobierana jest w okresie rozliczeniowym 2 miesięcznym.
- 3) Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego.
- 4) Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości stawki opłaty abonamentowej regulowane są niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę w okresie rozliczeniowym.

- 5) Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
- 6) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
- 10) W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
- 11) Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez Miejską Komendę Straży Pożarnej w mieście Poznań, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Miastem Poznań.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat

7.1 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 w zakresie określonym regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przyjętym Uchwałą Rady Miasta Poznania z dnia 26.02.2019 r., nr VII/87/VIII/2019 w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Poznania.

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,

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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia ciągłość dostaw odpowiedniej jakości wody, 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 4 projektu taryf, które zdeterminowane są charakterystyką zużycia wody, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę, a także sposobem rozliczeń za świadczone usługi.

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

- 1) różne wysokości ceny za 1m^3 dostarczonej wody
- 2) różne wysokości stawek opłat abonamentowych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

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

- 1) różnicując cenę za 1m^3 dostarczonej wody – z uwagi na różną wysokość stawki opłaty za usługi wodne – opłaty zmiennej za pobór wód;
- 2) różnicując stawkę opłaty abonamentowej – z uwagi na różne koszty związane ze sposobem doręczenia faktury – czy drogą elektroniczną czy w sposób tradycyjny.

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 1-p, 1-e 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^3 ;
- 2) do grup 7-p, 7-e, G-p.poż. zostali przypisani odbiorcy usług pobierający na pozostałe z celów określonych w §5 ust. 1 innych aniżeli wymienione w pkt 1 powyżej z tegoż tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną określoną w §5 ust. 1 pkt 27 w wysokości 0,115 zł za 1m^3 ;

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, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi. Podstawą zróżnicowania stawki opłaty abonamentowej są zatem różne koszty rozliczenia należności za dostarczoną wodę.

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

7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Spółka 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 miasta Poznania przyjętym Uchwałą Rady Miasta Poznania nr VII/87/VIII/2019 z dnia 26 lutego 2019 r.

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

- 1) informacje na temat praw przysługujących klientowi i obowiązków dostawcy wody, warunków zawierania umów, sposobów załatwiania reklamacji i dochodzenia praw, sposobów rozliczeń,
- 2) informacje finansowe - o wysokościach cen i opłat za wodę 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.

Spółka zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych.

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;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych;
- 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.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przeprowadza 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, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin. Ponadto Spółka ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

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 co do ilości, jakości oraz wysokości opłat za te usługi. Wszystkie reklamacje dotyczące usług należy zgłaszać w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co

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

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. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu poprzednim, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w zdaniu poprzednim, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz osób ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowanie reklamacji, jak również informowanie o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy, oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- 2) dane umożliwiające kontakt;
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji; były udostępnione w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na stronie internetowej udostępniane były następujące dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- 1) taryfa;
- 2) Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 3) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z aktami wykonawczymi; informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy, oraz czasu i miejsca, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
 - d) wyników ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

Odbiorcy usług mają możliwość kontaktowania się telefonicznie na numer Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w godzinach pracy Spółki, tj., od poniedziałku do piątku od 7.00 – 15.00 pod numerem telefonu: 61 8145 743. Po godzinach pracy Spółki, odbiorcy usług mają możliwość zgłoszenia awarii pod numerem telefonu: 61 8145 351, 502 664 658 lub e-mailem: info@puk.com.pl.

Z UP. DYREKTORA

Radosław Jagodziński
ZASTĘPCA DYREKTORA

