

TARYFY

DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

na terenie gminy Zabrze na okres 3 lat,

**zgodne z decyzją Państwowego Gospodarstwa Wodnego
Wody Polskie**

nr GL.RZT.70.86.2021 z dnia 6 kwietnia 2021 r.

Spis treści

1. Informacja ogólne	2
2. Rodzaje prowadzonej działalności	2
3. Rodzaj i struktura taryf.....	3
4. Taryfowe grupy odbiorców usług.....	3
5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat	7
6. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe	15
7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.....	16
7.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług	16
7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług	19

1. Informacja ogólne

Projekt taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków 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) – 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. 310 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. z 2018 r. 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 i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Jednocześnie opracowane taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków 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 i ograniczania zanieczyszczenia ścieków.

2. Rodzaje prowadzonej działalności

Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zabrze (zwane dalej „Spółką” lub „Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym”) prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zabrze, na podstawie zezwolenia wydanego decyzją nr 33/2002 z dnia 10 czerwca 2002 r..

Przedmiot działalności przedsiębiorstwa zgodnie z wyżej przywołanym zezwoleniem stanowi:

- 1) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę – ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie za pomocą urządzeń wodociągowych wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowę ,
- 2) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków – odprowadzanie i oczyszczanie za pomocą urządzeń kanalizacyjnych ścieków dostarczanych przez usługobiorców, z którymi zawarto umowę.

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

- 1) wykonywania instalacji wodno-kanalizacyjnych,
- 2) robót związanych z budową rurociągów przesyłowych i sieci rozdzielczych
- 3) transportu drogowego towarów,
- 4) transportu rurociągowego pozostałych materiałów,
- 5) pozostałych badań i analiz technicznych,
- 6) wytwarzania energii elektrycznej.

3. Rodzaj i struktura taryf

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

- 1) różną dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców cenę za odprowadzone ścieki,
- 2) różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców stawki opłat abonamentowych,
- 3) różne stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług

CHARAKTERYSTYKA TARYFOWYCH GRUP ODBIORCÓW USŁUG – TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Tabela 1

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców usług	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
1	Gospodarstwa domowe (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi) korzystający z przyłączy wodociągowych nie będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego
2	Gospodarstwa domowe (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi) korzystający z przyłączy wodociągowych nie będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody

3	Gospodarstwa domowe (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi) korzystający z przyłączy wodociągowych nie będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych
4	Gospodarstwa domowe (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi) korzystający z przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego
5	Gospodarstwa domowe (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi) korzystający z przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody
6	Gospodarstwa domowe (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi) korzystający z przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych
7	Odbiorcy przemysłowi i pozostali (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną na cele przemysłowe, usługowe, handlowe, opieki zdrowotnej, administracji publicznej a także pozostałe) korzystający z przyłączy wodociągowych nie będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego
8	Odbiorcy przemysłowi i pozostali (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną na cele przemysłowe, usługowe, handlowe, opieki zdrowotnej, administracji publicznej a także pozostałe) korzystający z przyłączy wodociągowych nie będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody
9	Odbiorcy przemysłowi i pozostali (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną na cele przemysłowe, usługowe, handlowe, opieki zdrowotnej, administracji publicznej a także pozostałe) korzystający z przyłączy wodociągowych nie będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych
10	Odbiorcy przemysłowi i pozostali (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną na cele przemysłowe, usługowe, handlowe, opieki zdrowotnej, administracji publicznej a także pozostałe) korzystający z przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego
11	Odbiorcy przemysłowi i pozostali (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną na cele przemysłowe, usługowe, handlowe, opieki zdrowotnej, administracji publicznej a także pozostałe) korzystający z przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody
12	Odbiorcy przemysłowi i pozostali (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną na cele przemysłowe, usługowe, handlowe, opieki zdrowotnej, administracji publicznej a także pozostałe) korzystający z przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych
13	Producenci napojów, artykułów spożywczych i farmaceutycznych (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do celów farmaceutyczno-spożywczych) korzystający z przyłączy wodociągowych nie będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego

14	Producenci napojów, artykułów spożywczych i farmaceutycznych (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do celów farmaceutyczno-spożywczych) korzystający z przyłączy wodociągowych nie będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych
15	Producenci napojów, artykułów spożywczych i farmaceutycznych (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do celów farmaceutyczno-spożywczych) korzystający z przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego
16	Producenci napojów, artykułów spożywczych i farmaceutycznych (odbiorcy usług pobierający wodę przeznaczoną do celów farmaceutyczno-spożywczych) korzystający z przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych

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 celów farmaceutyczno-spożywczych** – woda do celów produkcji napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych, o której mowa w art. 274 pkt 2 lit. c, d i l Prawa wodnego;
- c) **woda przeznaczona na cele przemysłowe** – woda do celów określonych w art. 274 pkt 2 Prawa wodnego, nie będąca wodą przeznaczoną do celów, o których mowa w lit. a–b powyżej;
- d) **przeciętne normy zużycia wody** – przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych odbiorców usług, które stanowią podstawę ustalania ilości pobranej wody w razie braku wodomierza, określone w drodze rozporządzenia przez ministra właściwego do spraw gospodarki wodnej na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków; rozporządzenie obowiązujące na dzień złożenia wniosku – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r., Nr 8 poz. 70);

**CHARAKTERYSTYKA TARYFOWYCH GRUP ODBIORCÓW USŁUG – TARYFA DLA
ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

Tabela 2

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców usług	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
1	Odbiorcy usług odprowadzający ścieki poprzez przyłącza kanalizacyjne nie będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków określoną w oparciu o urządzenie pomiarowe bądź w oparciu o ilość zużytej wody, ustaloną na podstawie wskazań wodomierza głównego
2	Odbiorcy usług odprowadzający ścieki poprzez przyłącza kanalizacyjne nie będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków ustaloną w oparciu o ilość zużytej wody określonej na podstawie przeciętnych norm zużycia wody
3	Odbiorcy usług odprowadzający ścieki poprzez przyłącza kanalizacyjne nie będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków określoną w oparciu o ilość zużytej wody, ustaloną na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych
4	Odbiorcy usług odprowadzający ścieki poprzez przyłącza kanalizacyjne będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków określoną w oparciu o urządzenie pomiarowe bądź w oparciu o ilość zużytej wody, ustaloną na podstawie wskazań wodomierza głównego
5	Odbiorcy usług odprowadzający ścieki poprzez przyłącza kanalizacyjne będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków ustaloną w oparciu o ilość zużytej wody określonej na podstawie przeciętnych norm zużycia wody
6	Odbiorcy usług odprowadzający ścieki poprzez przyłącza kanalizacyjne będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków określoną w oparciu o ilość zużytej wody, ustaloną na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych

Użyte w opisach taryfowych grup odbiorców usług zbiorowego odprowadzania ścieków sformułowanie **przeciętne normy zużycia wody** oznacza przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych odbiorców usług, które stanowią podstawę ustalania ilości pobranej wody w razie braku wodomierza, określone w drodze rozporządzenia przez ministra właściwego do spraw gospodarki wodnej na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków; rozporządzenie obowiązujące na dzień złożenia wniosku – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r., nr 8 poz. 70).

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Tabela 3

Grupa taryfowa	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy				W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy				W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy			
	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/odbiorcę usług/miesiąc]		Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/odbiorcę usług/miesiąc]		Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/odbiorcę usług/miesiąc]	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
1	5,98	6,46	7,88	8,51	5,98	6,46	7,88	8,51	5,98	6,46	7,88	8,51
2	5,98	6,46	6,31	6,81	5,98	6,46	6,31	6,81	5,98	6,46	6,31	6,81
3	5,98	6,46	5,02	5,42	5,98	6,46	5,02	5,42	5,98	6,46	5,02	5,42
4	6,00	6,48	7,88	8,51	6,00	6,48	7,88	8,51	6,00	6,48	7,88	8,51
5	6,00	6,48	6,31	6,81	6,00	6,48	6,31	6,81	6,00	6,48	6,31	6,81
6	6,00	6,48	5,02	5,42	6,00	6,48	5,02	5,42	6,00	6,48	5,02	5,42
7	6,10	6,59	7,88	8,51	6,10	6,59	7,88	8,51	6,10	6,59	7,88	8,51
8	6,10	6,59	6,31	6,81	6,10	6,59	6,31	6,81	6,10	6,59	6,31	6,81
9	6,10	6,59	5,02	5,42	6,10	6,59	5,02	5,42	6,10	6,59	5,02	5,42
10	6,12	6,61	7,88	8,51	6,12	6,61	7,88	8,51	6,12	6,61	7,88	8,51
11	6,12	6,61	6,31	6,81	6,12	6,61	6,31	6,81	6,12	6,61	6,31	6,81
12	6,12	6,61	5,02	5,42	6,12	6,61	5,02	5,42	6,12	6,61	5,02	5,42
13	6,03	6,51	7,88	8,51	6,03	6,51	7,88	8,51	6,03	6,51	7,88	8,51
14	6,03	6,51	5,02	5,42	6,03	6,51	5,02	5,42	6,03	6,51	5,02	5,42
15	6,05	6,53	7,88	8,51	6,05	6,53	7,88	8,51	6,05	6,53	7,88	8,51
16	6,05	6,53	5,02	5,42	6,05	6,53	5,02	5,42	6,05	6,53	5,02	5,42

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Tabela 4

Grupa taryfowa	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy				W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy				W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy			
	Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/odbiorcę usług/miesiąc]		Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/odbiorcę usług/miesiąc]		Cena [w zł/m ³]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/odbiorcę usług/miesiąc]	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
1	9,59	10,36	10,77	11,63	9,59	10,36	10,77	11,63	9,59	10,36	10,77	11,63
2	9,59	10,36	9,20	9,94	9,59	10,36	9,20	9,94	9,59	10,36	9,20	9,94
3	9,59	10,36	5,02	5,42	9,59	10,36	5,02	5,42	9,59	10,36	5,02	5,42
4	9,60	10,37	10,77	11,63	9,60	10,37	10,77	11,63	9,60	10,37	10,77	11,63
5	9,60	10,37	9,20	9,94	9,60	10,37	9,20	9,94	9,60	10,37	9,20	9,94
6	9,60	10,37	5,02	5,42	9,60	10,37	5,02	5,42	9,60	10,37	5,02	5,42

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%.

STAWKI OPŁAT ZA PRZEKROCZENIA WARUNKÓW WPROWADZANIA ŚCIEKÓW PRZEMYSŁOWYCH DO URZĄDZEŃ KANALIZACYJNYCH

Tabela 5

Nazwa wskaźnika	Najwyższa dopuszczalna wartość	Jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do kanalizacji			
		netto		brutto (wg stawki VAT obowiązującej w dniu wejścia w życie Taryf)	
1	2	3		4	
Grupa I					
		zł/m ³		zł/m ³	
pH- odczyn	6,5 ≤ pH ≤ 9,5	SpH ₁	1,40	SpH ₁	1,51
		SpH ₂	3,50	SpH ₂	3,78
		SpH ₃	6,98	SpH ₃	7,54
		SpH ₄	13,53	SpH ₄	14,61

Temperatura	35°C		St ₁	0,69	St ₁	0,75
			St ₂	1,40	St ₂	1,51
Grupa II						
	C_d - g/m³		S_j-zł/kg		S_j-zł/kg	
	TOŚ	TOM				
Pięciodniowe biochemiczne zapotrzebowanie tlenu – BZT ₅	418	350	27,90		30,13	
Chemiczne zapotrzebowanie tlenu metoda dwuchromianowa– ChZT C _r	990	670	16,77		18,11	
Zawiesina ogólna	485	220	5,17		5,58	
Azot ogólny	200	200	27,90		30,13	
Fosfor ogólny	14,6	13	27,90		30,13	
Azot amonowy	200		27,90		30,13	
Chlorki	1000		5,17		5,58	
Siarczany	500		5,17		5,58	
Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	100		488,36		527,43	
Azot azotynowy	10		27,90		30,13	
Siarczyny	10		16,77		18,11	
Żelazo ogólne	10		16,77		18,11	
Grupa III						
	C_d - g/m³		S_j-zł/kg		S_j-zł/kg	
Fluorki	20		279,09		301,42	
Siarczki	1		915,37		988,60	
Rodanki	30		488,36		527,43	
Fenole lotne (indeks fenolowy)	15		488,36		527,43	
Węglowodory ropopochodne (substancje ropopochodne)	15		488,36		527,43	
Surfaktanty anionowe (substancje powierzchniowo czynne anionowe)	15		488,36		527,43	
Surfaktanty niejonowe (substancje powierzchniowo czynne niejonowe)	20		488,36		527,43	
Bar	5		732,59		791,20	
Beryl	1		732,59		791,20	
Bor	10		732,59		791,20	
Cynk	5		732,59		791,20	
Cyna	2		732,59		791,20	
Chrom ogólny	1		732,59		791,20	
Kobalt	1		732,59		791,20	
Molibden	1		732,59		791,20	
Selen	1		732,59		791,20	
Tal	1		732,59		791,20	
Tytan	2		732,59		791,20	
Wanad	2		732,59		791,20	
Cyjanki związane	5		732,59		791,20	
Chlor całkowity	4		915,37		988,60	

Chlor wolny	1	915,37	988,60
Cyjanki wolne	0,5	915,37	988,60
Antymon	0,5	915,37	988,60
Arsen	0,5	915,37	988,60
Chrom sześciowartościowy	0,2	915,37	988,60
Miedź	1	915,37	988,60
Nikiel	1	915,37	988,60
Ołów	1	915,37	988,60
Srebro	0,5	915,37	988,60
Absorbowane związki chloroorganiczne -AOX	1	915,37	988,60
Lotne związki chloroorganiczne- VOX (chlorowane węglowodory lotne)	1,5	915,37	988,60
Lotne węglowodory aromatyczne- BTX (benzen, toluen, ksylen)	1	915,37	988,60
Insektycydy fosforoorganiczne i karbaminianowe	0,1	1220,94	1318,62
Rtęć	0,06	1220,94	1318,62
Kadm	0,2	1220,94	1318,62
Tetrachlorometan (CCl ₄)	3	1220,94	1318,62
Pentachlorofenol (PCP)	2	1220,94	1318,62
Heksachlorobenzen (HCB)	2	1220,94	1318,62
Heksachlorobutadien (HCBd)	3	1220,94	1318,62
Trichlorometan (chloroform) (CHCl ₃)	2	1220,94	1318,62
1,2-dichloroetan (EDC)	0,2	1220,94	1318,62
Trichloroetylen (TRI)	0,2	1220,94	1318,62
Tetrachloroetylen (PER)	1	1220,94	1318,62
Trichlorobenzen (TCB)	0,1	1220,94	1318,62
Heksachlorocykloheksan (HCH)	0	1331,51	1438,03
Aldryna	0	1331,51	1438,03
Dieldryna	0	1331,51	1438,03
Endryna	0	1331,51	1438,03
Izodryna	0	1331,51	1438,03
Dwuchloro-dwufenylotrójchloroetan (DDT)	0	1331,51	1438,03
Wielopierścieniowe chlorowane dwufenyle (PCB)	0	1331,51	1438,03
Wielopierścieniowe chlorowane trójfenyle (PCT)	0	1331,51	1438,03

Sposób naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych podano poniżej.

Objaśnienia symboli:

SpH₁ – SpH₄ – jednostkowe stawki opłaty za ścieki, których pH jest wyższe od górnej lub niższe od dolnej wartości dopuszczalnej,

St₁, St₂ - jednostkowe stawki opłaty za przekroczenie dopuszczalnej temperatury ścieków,

S_i - jednostkowa stawka opłaty za 1 kg ładunku wskaźnika zanieczyszczeń z Grupy II i Grupy III (substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego) w [zł],

C_d - wartość stężenia dopuszczalnego w [g/m³],

TOŚ – Oczyszczalnia Śródmieście,

TOM – Oczyszczalnia Mikulczyce.

Zasady naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

1. Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Spółki są wyniki analiz fizykochemicznych ścieków, pobranych w punkcie/punktach kontrolno – pomiarowych, w czasie okresowych kontroli prowadzonych w oparciu o przepisy Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 roku w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.
2. Dzień stwierdzenia przekroczenia jest dniem, w którym pobrano ścieki do kontroli analitycznej, w wyniku której stwierdzono ponadnormatywne stężenia wskaźników zanieczyszczeń w ściekach.
3. Za dzień ustania przekroczenia przyjmuje się:
 - dzień ponownej kontroli dokonanej z własnej inicjatywy przez Spółkę stwierdzającej ustanie przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego albo,
 - datę wpływu pisemnego wniosku odbiorcy usług (dostawcy ścieków) o przeprowadzenie ponownej kontroli w związku z ustaniem przekroczeń stężeń dopuszczalnych w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Spółki, jeżeli przeprowadzona w związku z tym kontrola potwierdzi ustanie przekroczeń.
4. W przypadku, gdy kontrole wymienione w punkcie 3 przeprowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub inne akredytowane laboratoria nie wykażą ustania przekroczeń, naliczane będą nadal opłaty za przekroczenia parametrów stwierdzonych w ostatniej kontroli. O terminie przeprowadzania kontroli przez inne akredytowane laboratorium należy, z co najmniej dwudziestoczterogodzinnym wyprzedzeniem, powiadomić Spółkę w celu umożliwienia obserwacji procesu pobierania próbek.

Sposób ustalania ilości odprowadzonych ścieków

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W przypadku braku urządzeń pomiarowych ilość ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub ustalonej w umowie.
3. W rozliczeniu ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego. Odbiorca usług instaluje na własny koszt wodomierz dodatkowy.

Sposób naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

1. Przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków (Grupa I z tabeli nr 5)

A. Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnego odczynu wprowadzanych ścieków do urządzeń kanalizacyjnych ustala się:

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

$$O_{po} = V * SpH_1$$

b) za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o 0,5 pH do 1,5 jednostki pH, według wzoru:

$$O_{po} = V * SpH_2$$

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

$$O_{po} = V * SpH_3$$

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

$$O_{po} = V * SpH_4$$

Objaśnienia symboli:

O_{po} - opłata za przekroczenie dopuszczalnego odczynu w [zł],

V - ilość odprowadzonych ścieków w [m^3] od dnia kontroli, stwierdzającej przekroczenie dopuszczalnego stężenia wskaźników zanieczyszczeń w ściekach, do dnia ustania przekroczenia zgodnie z pkt 3.

* - znak mnożenia,

SpH_1 - jednostkowa stawka opłaty za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o mniej niż 0,5 pH w [$zł/m^3$] zgodnie z przedstawioną tabelą nr 5,

SpH_2 - jednostkowa stawka opłaty za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o 0,5 pH do 1,5 pH w [$zł/m^3$] zgodnie z przedstawioną tabelą nr 5,

SpH_3 - 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 [$zł/m^3$] zgodnie z przedstawioną tabelą nr 5,

SpH_4 - jednostkowa stawka opłaty za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 2,5 pH w [$zł/m^3$] zgodnie z przedstawioną tabelą nr 5.

B. Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnej temperatury wprowadzanych ścieków do urządzeń kanalizacyjnych ustala się:

a) za ścieki, których temperatura przekracza dopuszczalną wielkość o mniej niż 5°C, według wzoru:

$$Opt = (T_a - T_d) * V * St_1$$

b) za ścieki, których temperatura przekracza dopuszczalną wielkość o 5°C i więcej, według wzoru:

$$Opt = (T_a - T_d) * V * St_2$$

Objaśnienia symboli:

O_{pt} - opłata za przekroczenie dopuszczalnej temperatury w [zł],

$(T_a - T_d)$ – ilość stopni przekroczenia dopuszczalnej temperatury,

T_a – temperatura ścieków stwierdzona podczas kontroli w [°C],

T_d – temperatura ścieków - dopuszczalna w [°C],

V - ilość odprowadzonych ścieków w [m³] od dnia kontroli, stwierdzającej przekroczenie dopuszczalnego stężenia wskaźników zanieczyszczeń w ściekach, do dnia ustania przekroczenia zgodnie z pkt 3.

* - znak mnożenia,

St_1 - jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie dopuszczalnej wartości temperatury o mniej niż 5°C za każdy stopień przekroczenia w [zł/m³] zgodnie z przedstawioną tabelą nr 5,

St_2 - jednostkowa stawka opłaty za przekroczenie dopuszczalnej wartości temperatury o 5°C i więcej za każdy stopień przekroczenia w [zł/m³] zgodnie z przedstawioną tabelą nr 5.

2. Przekroczenia dopuszczalnego składu ścieków przemysłowych (**Grupa II i III z tabeli nr 5**).

Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń

wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się według wzoru:

dla wskaźników Grupy II

$$O_{pw} = \frac{(C_a - C_d)}{1000} * V * S_j$$

dla wskaźników Grupy III

$$O_{pws} = \frac{(C_a - C_d)}{1000} * V * S_j$$

Objaśnienia symboli:

O_{pw} - opłata za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń z Grupy II w [zł],

O_{pws} - opłata za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń z Grupy III – substancji szczególnie szkodliwych w [zł],

C_a - wartość stężenia stwierdzona na podstawie analizy w [g/m³],

C_d - wartość stężenia dopuszczalnego w [g/m³],

V - ilość odprowadzonych ścieków w [m³] od dnia kontroli, stwierdzającej przekroczenie dopuszczalnego stężenia wskaźników zanieczyszczeń w ściekach, do dnia ustania przekroczenia zgodnie z pkt 3.

* - znak mnożenia,

S_j - jednostkowa stawka opłaty za 1 kg ładunku wskaźnika zanieczyszczeń z Grupy II i Grupy III (substancji szczególnie szkodliwych) w [zł] określona w Tabeli nr 5.

- Za równoczesne przekroczenie dopuszczalnych wartości kilku wskaźników zanieczyszczeń z Grupy II, opłata będzie obliczana tylko dla wskaźnika, który pociąga za sobą największą opłatę,
- Za równoczesne przekroczenie dopuszczalnych wartości kilku wskaźników zanieczyszczeń z Grupy III, opłata będzie obliczana jako suma opłat dla wszystkich przekroczonych wskaźników,
- Opłata za jednoczesne przekroczenie wskaźników z różnych Grup, obliczana będzie jako suma opłat za wszystkie przekroczone wskaźniki według ww. zasad.

Sposób prowadzenia kontroli jakości ścieków

Ustawa nakłada na przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne między innymi obowiązek prowadzenia regularnej kontroli jakości wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych ścieków bytowych i przemysłowych.

Przedmiotowe kontrole prowadzone są w celu nadzoru nad jakością wprowadzanych ścieków przez odbiorców usług (dostawców ścieków) do urządzeń kanalizacyjnych Spółki.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zastrzega sobie prawo do montażu automatycznego próbobiorcy ścieków na czas nieokreślony w punkcie kontrolno-pomiarowym lub innym punkcie reprezentatywnym dla poboru próbek. W takim wypadku przedstawiciel odbiorcy usług obecny jest przy oplombowaniu urządzenia służącego do automatycznego poboru prób i przy zdjęciu plomby po zakończeniu kontroli.

Wartości odczynu i temperatury odnoszą się do próbek jednorazowych, pobranych losowo.

W przypadku braku automatycznego próbobiorcy, próbki ścieków będą pobierane trzykrotnie w ciągu godziny, w równych odstępach czasu.

Analiza będzie przeprowadzona z próbki uśrednionej z trzech próbek pobranych jak wyżej. Pobór kontrolnych próbek odbywa się w obecności upoważnionego przedstawiciela dostawcy ścieków przemysłowych (z zastrzeżeniem zasad kontroli przy użyciu urządzenia służącego do automatycznego poboru prób).

W przypadku krótkotrwałego (krótszego niż godzinny) zrzutu ścieków do urządzeń kanalizacyjnych dopuszcza się pobór jednej próbki ścieków.

Z poboru prób ścieków sporządzany jest protokół w 2 egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

W przypadku braku dostępu do punktu kontrolno-pomiarowego określonego w umowie, pobiera się ścieki z punktu najbliższego usytuowanego. Zmianę punktu uwzględnia się w protokole. Zmianę akceptuje odbiorca usług obecny przy poborze, podpisując protokół. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przekroczeń warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych odbiorca usług (dostawca ścieków) zostaje powiadomiony w formie pisemnej (w ciągu 11 dni od dnia kontroli) o stwierdzonych przekroczeniach. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne naliczy opłatę za przekroczenie zgodnie z obowiązującą taryfą. Opłata będzie naliczona do ustania przekroczeń.

Odbiorcy usług (dostawcy ścieków) przysługuje prawo do ponownej kontroli przeprowadzonej przez Spółkę lub inne akredytowane laboratorium. O terminie przeprowadzania kontroli przez inne akredytowane laboratorium należy, z co najmniej dwudziestoczęterogodzinnym wyprzedzeniem, powiadomić Spółkę w celu umożliwienia obserwacji procesu pobierania próbek.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokona ponownej kontroli w ciągu 11 dni od dnia złożenia pisemnego wniosku odbiorcy usług (dostawcy ścieków) o przeprowadzenie kontroli w związku z ustaniem przekroczeń.

Ponowna kontrola przebiega według wyżej opisanych zasad obowiązujących podczas kontroli jakości ścieków.

Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Spółkę o awarii powodującej zrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych.

6. 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, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w odrębnych przepisach prawa (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określania przeciętnych norm zużycia wody - Dz.U. Nr 8, poz. 70).
- 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) Należności wynikające ze stawki opłaty abonamentowej regulowane są 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 wysłania 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) Miasto Zabrze obciążane jest na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za pobór 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.

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 i zbiorowego odprowadzania ścieków w zakresie określonym regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przyjętym Uchwałą Rady Miasta Zabrze z dnia 26 sierpnia 2019 r., Nr XI/154/19 w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zabrze.

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.

Zasady wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków to:

- 1) różne wysokości ceny za 1m³ dostarczonej wody i za 1m³ odprowadzonych ścieków,
- 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, w oparciu o następujące kryteria:

- 1) różnicujące cenę za 1m³ dostarczonej wody
 - a) wysokość stawki opłaty za usługi wodne – opłata zmienna za pobór wód;
 - b) posiadanie przyłącza wodociągowego – odbiorca usług albo Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 2) różnicujące stawkę opłaty abonamentowej:
 - a) podstawy rozliczenia, tzn., wodomierz główny, przeciętne normy zużycia wody czy wodomierz lokalowy,

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę 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, 2, 3, 4, 5, 6 zostali przypisani odbiorcy usług pobierający wodę na cele określone w §5 ust. 1 pkt 38) i 40) ww. rozporządzenia, ponieważ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z tegoż tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,068 zł za 1m³;
- 2) do grup 13, 14, 15, 16 zostali przypisani odbiorcy usług pobierający wodę na cele określone w §5 ust. 1 pkt 3 lit a), pkt 4 lit. a), pkt 12 lit a) ww. rozporządzenia, ponieważ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z tego tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,097 zł za 1m³;

- 3) do grup 7, 8, 9, 10, 11, 12, zostali przypisani odbiorcy usług pobierający na pozostałe z celów określonych w §5 ust. 1 innych aniżeli wymienione w pkt 1-2 powyżej.

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w oparciu o fakt posiadania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego wynika z różnicy kosztów związanych z amortyzacją przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego (przyłącze Odbiorcy usług lub Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

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.

Spółka dokonała nadto wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, w oparciu o następujące kryteria:

- 1) różnicujące cenę m³ odprowadzanych ścieków:
 - a) posiadanie przyłącza kanalizacyjnego – odbiorca usług albo Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
- 2) różnicujące stawkę opłaty abonamentowej:
 - a) podstawy rozliczenia, tzn. urządzenie pomiarowe, wodomierz główny, przeciętne normy zużycia wody czy wodomierz lokalowy,

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 stanowi kryterium wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług, 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 posiadany 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 oraz kupionej hurtowo od Górnośląskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów S.A. z siedzibą w Katowicach 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 Zabrze.

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 planów rozwoju Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Spółka zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich informacji związanych z przyłączeniem do sieci oraz zawarciem i wykonywaniem umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, a w szczególności w sprawach:

- 1) warunków przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) prawidłowego sposobu wykonywania postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez odbiorcę usług;
- 3) występujących zakłóceń w dostawie wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji, o których mowa powyżej, w zależności od potrzeb i okoliczności, pisemnie, telefonicznie, drogą faksową, za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu, poprzez obwieszczenia w prasie lokalnej albo ogłoszenia umieszczone w terenie lub w inny, zwyczajowo przyjęty sposób. Informacje są udzielane bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie czternastu dni od dnia doręczenia wniosku o ich udzielenie, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń w okresie dłuższym niż w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, w szczególności w związku z koniecznością wykonania stosownych ekspertyz, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela wymaganych informacji niezwłocznie po dokonaniu tych ustaleń.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
 - b) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - c) ustawa wraz z aktami wykonawczymi;
- 2) informacje o sposobie rozstrzygania, zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, spraw spornych w przedmiocie:
 - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,
 - c) odmowy przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 3) informacje dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przeprowadza badania jakości wody zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem w tym zakresie oraz posiadany pozwoleń wodnoprawny. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne posiada własne laboratorium, które na bieżąco prowadzi wspomniane analizy jakości wody oraz zawartości zanieczyszczeń w ściekach dostarczanych do oczyszczalni i wprowadzonych do wód otwartych.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług i odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, Spółka ma obowiązek:

- 1) poinformować odbiorców usług o zaistniałych, nieplanowanych przerwach w świadczeniu usług, których szacowany czas trwania przekracza sześć godzin na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług

o lokalizacji takich punktów, a także o sposobie i warunkach korzystania, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,

- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej 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.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na dwa dni robocze przed planowaną przerwą lub ograniczeniem świadczenia usług. Wyboru formy uruchomienia zastępczego punktu poboru wody dokonuje Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mając na uwadze możliwości techniczne oraz odległość punktu poboru wody od rejonu, w którym nastąpił brak lub ograniczenie dostawy wody z sieci należącej do Spółki. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne doloży wszelkich starań, aby możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody była jak najmniej uciążliwa dla odbiorców usług.

Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności ilości oraz jakości usług, parametrów dostarczanej wody oraz wysokości opłat za takie usługi. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację,
- 4) zgłaszane żądanie,
- 5) informację o danych korespondencyjnych podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 6) podpis osoby zgłaszającej reklamację – w przypadku zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie czternastu dni od dnia złożenia reklamacji. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji okazało się niemożliwe, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatrzy reklamację w ciągu siedmiu dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) rozstrzygnięcie, tj. uwzględnienie albo odmowę uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym,
- 2) pouczenie o możliwości dochodzenia swoich praw w innym trybie, w tym sposobie rozstrzygania spraw spornych zgodnie z postanowieniami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,

- 3) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z określeniem zajmowanego przez niego stanowiska.

W Spółce funkcjonuje Biuro Obsługi Klienta. Pracownicy zatrudnieni w biurze zajmują się kompleksową obsługą odbiorców usług począwszy od wydania warunków technicznych przyłączenia do sieci, zawierania umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, rozliczania za świadczone usługi, łącznie z przyjmowaniem wpłat za wodę i ścieki, a także załatwianiem reklamacji.

Biuro obsługi Klienta czynne jest w godzinach:

7:00 – 15:00 wtorek – piątek;

7:00 – 17:00 poniedziałek.

Do dyspozycji Klientów są numery telefonów 32/275-52-26, 32/275-52-27, czynne w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta. Dostępna jest również całodobowa linia telefoniczna: numer 32/275-52-99, do przekazywania informacji dotyczących działalności Spółki oraz internetowa skrzynka odbiorcza odczyty@wodociagi.zabrze.pl

Ponadto 24 godzin na dobę działa Internetowe Biuro Obsługi Klienta (IBOK). Kompleksowe informacje dotyczące działalności Spółki, w tym dokumenty związane z działalnością Spółki dostępne są, na stronie internetowej www.wodociagi.zabrze.pl, jak i Biurze Obsługi Klienta.