

**Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego
Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 9 sierpnia 2021 r., znak: PO.RZT.70.385.2021/D/PH**

TARYFA
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA
ŚCIEKÓW
NA OKRES 3 LAT

obowiązująca na terenie
gminy Koło

**TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO
ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**
Dla Gminy Koło na okres 3 lat.

Spis treści:

1. Informacje ogólne.
2. Rodzaj prowadzonej działalności.
3. Taryfowe grupy odbiorców usług.
4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.
5. Zakres świadczonych usług i lokalnych uwarunkowań ich świadczenia
6. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe.
7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.
 - 7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców
 - 7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

1. Informacje ogólne

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków dla Gminy Koło na okres 3 lat (od 2021 r do 2024 r.)

Taryfa określa także warunki ich stosowania.

Opracowana została na podstawie zasad określonych w art. 20 - 23 ustawy z dnia 07 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (DZ. U. z 2020 r. poz.2028 tekst jedn.) oraz przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U z 2018 r. poz.472) Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowo - kanalizacyjnych świadczonych przez Wydział Wodociągów i Kanalizacji Urzędu Gminy w Kole.

2. Rodzaj prowadzonej działalności

Działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzi Wydział Wodociągów i Kanalizacji Urzędu Gminy w Kole.

Przedmiotem działania Wydziału jest ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody oraz odprowadzanie ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Koło

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych oraz zróżnicowanie kosztów zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyłoniono jedną podstawową grupę taryfową odbiorców usług. Obejmuje ona zarówno gospodarstwa domowe jak i odbiorców pozostałych (ryczałty)

W zakresie odprowadzania ścieków występuje również jedna taryfa grupowa.

4. Rodzaje, wysokość cen i stawek opłat

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę i odprowadzanie ścieków odbiorców usług obowiązuje taryfa niejednolita wieloczołonowa składająca się z ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków wraz ze stawką opłaty abonamentowej.

Tabela 1. Wysokość opłat za 1 m³ wody

Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Wielkość cen i stawek opłat		
		w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy	w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy	w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy
1	2	3	4	5
Grupa taryfowa I – gospodarstwa domowe, przemysł	1. cena za 1 m ³ wody dostarczonej i sprzedanej 2. opłata abonamentowa	3,55 zł netto 1,85 zł netto/ na odbiorcę / miesiąc	3,63 zł netto 1,85 zł netto/na odbiorcę /miesiąc	3,71 zł netto 1,85 zł netto/ na odbiorcę / miesiąc
Grupa taryfowa II – gospodarstwa domowe, odbiorcy rozliczani wg norm zużycia	1. cena za 1 m ³ wody dostarczonej i sprzedanej 2. opłata abonamentowa	3,55 zł netto 1,85 zł netto/ na odbiorcę / miesiąc	3,63 zł netto 1,85 zł netto/na odbiorcę /miesiąc	3,71 zł netto 1,85 zł netto/ na odbiorcę / miesiąc

Tabela 2. Wysokość opłat za odprowadzanie 1 m³ ścieków

Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Wielkość cen i stawek opłat		
		w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy	w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy	w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy
1	2	3	4	5

Grupa taryfowa I – gospodarstwa domowe, przemysł	1. cena za 1 m³ ścieków odprowadzonych do sieci kanalizacyjnej	4,03 zł netto	4,05 zł netto	4,07 zł netto
Grupa taryfowa II – gospodarstwa domowe, odbiorcy rozliczani wg norm zużycia	1. cena za 1 m³ ścieków odprowadzonych do sieci kanalizacyjnej	4,03 zł netto	4,05 zł netto	4,07 zł netto

5. Zakres świadczonych usług i lokalnych uwarunkowań ich świadczenia.

Działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzona jest przez Urząd Gminy w Kolcu. Jest on zobowiązany do zapewnienia ciągłości dostaw i odpowiedniej jakości wody oraz niezawodnego odprowadzania ścieków mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług oraz wymagań ochrony środowiska.

Przedmiotem działania Urzędu Gminy w Kole w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków jest:

- pobór i uzdatnianie wody (PKD 36.00.Z)
- rozprowadzanie wody (PKD 36.00.Z)
- odprowadzanie i oczyszczanie ścieków (PKD 37.00.Z)

6. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w urządzenia pomiarowe

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami ustawy i rozporządzenia.

Z uwagi na niepełne wyposażenie budynków zlokalizowanych na terenie działania Wydziału Wodociągów i Kanalizacji w wodomierze główne, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie ich wskazań lub norm zużycia wody (określonymi odrębnymi przepisami)

W przypadku 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. Wydział Wodociągów i Kanalizacji na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Opłaty za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków naliczane są w okresie trzymiesięcznym (kwartalnym) w którym świadczone były usługi.

Ilość ścieków od odbiorców wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania. W przypadkach braku urządzenia pomiarowego, ilość ścieków zgodnie z art. 27 ust. 5 ustawy, ustala się jako równą ilości pobranej wody.

W rozliczeniu ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość ich zużycia jest ustalona na podstawie wskazania dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków wynikające z zadań własnych Gminy, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Zróżnicowanie pod względem ilości poboru wody uzasadnia taryfa obejmująca cenę za każdy dostarczony jej m³.

Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków jednorodzinnych i wielorodzinnych oraz budynków użyteczności publicznej przeznaczonych na cele usługowo – handlowe i odbiorców przemysłowych.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone w Taryfie ceny opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów zawartych w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Koło, przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska oraz ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

W zakresie jakości świadczonych usług Gmina Koło realizuje zadania określone:

- w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Koło zatwierdzonym Uchwałą Rady Gminy w Kole Nr XL/328/2018 z dnia 21 czerwca 2018 r.,

- w umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowo – kanalizacyjnych,
- w przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

Obsługa Odbiorców usług realizowana jest przez Urząd Gminy w Kole , który zajmuje się sprawami zgłaszanymi do urzędu: bezpośrednio, telefonicznie, pisemnie i elektronicznie. Skargi, wnioski, postulaty Odbiorców usług są rejestrowane i uwzględniane w bieżącej działalności i planach rozwojowych Gminy Koło. Gmina Koło posiada stronę internetową, aktualizowaną na bieżąco (<https://gmina-kolo.bip.net.pl/>). Na stronie gminy zamieszczane są wszelkie informacje niezbędne dla odbiorców. Podane są też numery kontaktowe w celu zgłaszania awarii, w tym numery alarmowe dostępne całodobowo – 7 dni w tygodniu. Wszystkie awarie usuwane są na bieżąco, bez zbędnej zwłoki. Misją Gminy Koło było i jest dalsze podnoszenie jakości świadczonych usług dla odbiorców oraz dbałość o ich maksymalne zadowolenie z obsługi.

Dla sprawnej obsługi klientów od 2018 r. wykorzystywane są:

Mikrokomputery „PSION” - odbiorca otrzymuje fakturę w czasie odczytu i ma możliwość uzyskania niezbędnych wyjaśnień od inkasenta – pracownika gminy,

Obsługa interesanta bezpośrednio telefonicznie oraz mailowo, co staje się nieodzownym narzędziem do zdobywania informacji i kontaktowania się z pracownikami Urzędu Gminy, a klientami, umożliwiając m. in.:

podawanie stanów wodomierzy głównych,

wgląd do umów , faktur i ich generowanie,

bieżącą weryfikację wzajemnych rozliczeń

Wdrożone zostały rozwiązania mające na celu upowszechnienie faktur przesyłanych w formie elektronicznej dla klientów poza systemem bezpośredniej obsługi klienta.

Zakupione zestawy inkasenckie oraz drukarki umożliwiły wydruk faktury u odbiorcy. Zużycie urządzeń , przeciętnie 1 drukarka w jednym okresie rozliczeniowym drukuje 520 sztuk faktur, a zatem w ciągu roku kalendarzowego to 2080 sztuk faktur. Na skutek dużej eksploatacji urządzenia wymagają częstych napraw serwisowych (zakupu i wymiany zużytych części urządzeń). Do druku faktur niezbędnym staje się zakup odpowiedniego papieru termicznego.

W 2022 r. przeprowadzone zostaną szkolenia w zakresie usprawnienie komunikacji wewnętrznej (między pracownikami) oraz zewnętrznej (w relacji pracownik – klient), w tym rozwijanie umiejętności adekwatnego do sytuacji reagowania w trudnych sprawach, a także stymulowanie pożądanych postaw w celu kształtowania wysokiego poziomu jakości obsługi klientów. W trakcie szkoleń położony zostanie duży nacisk na wdrożenie nowoczesnych standardów obsługi telefonicznej i bezpośredniej w Urzędzie Gminy w Kole.

Kolejnym rozwiązaniem służącym poprawie jakości obsługi jest umożliwienie dokonywania bez ponoszenia kosztów prowizji wpłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków w siedzibie Urzędu Gminy w Kole ul. Sienkiewicza 23, 62-600 Koło w godzinach dogodnych dla klientów. Odczyt urządzeń pomiarowych (wodomierzy) dokonywany jest przez inkasentów. Po wystawieniu faktury odbiorca ma możliwość uregulowania u inkasenta. W przypadku nieobecności odbiorcy inkasent zostawia informację pisemną z prośbą o kontakt telefoniczny z Urzędem Gminy w Kole w celu podania stanu urządzenia pomiarowego (wodomierza). W uzasadnionych przypadkach po niezastaniu odbiorcy istnieje możliwość ustalenia dodatkowego terminu dokonania odczytu urządzenia pomiarowego. Rozliczenia odbiorców usług rozliczanych w oparciu o przeciętne normy zużycia następuje poprzez wystawienie faktury przez pracownika Urzędu Gminy i jej doręczeniu listem krajowym przez operatora pocztowego.

Poprawę jakości usług Gmina Koło zamierza uzyskać poprzez budowę odcinków sieci wodociągowej oraz wymianę azbestowo - cementowych odcinków sieci wodociągowej co zwiększy niezawodność działania systemu wodociągowego i zwiększy efektywność funkcjonowania systemu wodociągowego. Rozbudowa sieci kanalizacji sanitarnej w Powierciu przy ul. Południowej umożliwi podłączenie nowych odbiorców usług.

Jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków jest badana na zlecenie przedsiębiorstwa przez akredytowane Laboratorium Miejskiego Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Kole, a także dodatkowo kontrolowane przez służby sanitarne, niezależne od przedsiębiorstwa, tj.: Powiatową Stację Sanitarно-Epidemiologiczną w Kole.

Badania wody na zlecenie przedsiębiorstwa prowadzone są na ujęciach, na stacjach uzdatniania wody oraz w sieci wodociągowej zgodnie z zatwierdzanym co roku przez Powiatową Stację Sanitarно-Epidemiologiczną w Kole harmonogramem badań:

- dla wodociągu Wrząca Wielka w ilości dziewięć prób w zakresie monitoringu kontrolnego oraz dwie próby w zakresie monitoringu przeglądowego;

- dla wodociągu Stellutyszki w ilości dziewięciu prób w zakresie monitoringu kontrolnego oraz dwie próby w zakresie monitoringu przeglądowego;

- dla wodociągu Powiercie w ilości dziewięciu prób w zakresie monitoringu kontrolnego, dwóch prób w zakresie monitoringu przeglądowego.

W przypadku przerw w dostawach wody przekraczających 12 godzin Gmina Koło zapewnia zastępczy punkt poboru wody (beczkowóz). Odbiorcy są informowani o lokalizacji punktu i warunkach korzystania w sposób zwyczajowo przyjęty (np. okólniki, SMS z systemu SISMS Gminy).

W przypadku wystąpienia przekroczeń dopuszczalnych wartości parametrów, badania będą przeprowadzane odpowiednio częściej. Normy jakości dostarczanej wody oraz zakres badań w chwili obecnej określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294).

Ponadto Gmina Koło w 2021 r. przyjęła procedurę postępowania na wypadek pogorszenia się jakości wody przeznaczonej do spożycia.

Badania ścieków odprowadzanych po oczyszczeniu do rowu melioracji szczegółowej nr RD-3 przeprowadza się z częstotliwością dwa razy w ciągu roku zgodnie z pozwoleniem wodnoprawnym – decyzja nr OŚ.6341.28.2013 z dnia 11.06.2013 r. Pozwolenie to określa również zakres badań oraz dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach oczyszczonych.

Dostarczając zdrową wodę spełniamy oczekiwania społeczeństwa, a świadcząc usługi na najwyższym poziomie współtworzymy przyjazne środowisko!

Z UP. DYREKTORA
Roman Strzelczyk
ZASTĘPCA DYREKTORA