



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Warszawie

W.RZT.70.16.2024/6



Warszawa, dnia 07 maja 2024 r.

**DECYZJA NINIEJSZA
STAŁA SIĘ
OSTATECZNA**

Warszawa, dn 22.05.2024

Z-CIA DYREKTORA
Agnieszka Zientara

- Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. we Włocławku
- Prezydent Miasta Włocławek

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust. 2 oraz 27a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1688, zwanej dalej „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 775, zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. we Włocławku, ul. Toruńska 146, 87-800 Włocławek, z dnia 29 lutego 2024 r. (data wpływu: 29 lutego 2024 r.)

zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Miasta Włocławek na okres 3 lat.

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

W dniu 29 lutego 2024 r. do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie przy piśmie z dnia 29 lutego 2024 r. wpłynął wniosek złożony przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. we Włocławku o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i za zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Miasta Włocławek na okres 3 lat.

Pismem z dnia 04 marca 2024 r. znak: W.RZT.70.16.2024/1 organ regulacyjny wezwał Przedsiębiorstwo do uzupełnienia braków formalnych w przedłożonym wniosku taryfowym.

W dniu 07 marca 2024 r. przy piśmie z dnia 07 marca 2024 r. Strona przedłożyła uzupełnienie wniosku o wszystkie wymagane dokumenty określone w przedmiotowym wezwaniu.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pismem z dnia 07 marca 2024 r. znak: W.RZT.70.16.2024/2 zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Miasta Włocławek na okres 3 lat, a następnie pismem w tej samej dacie znak: W.RZT.70.16.2024/3 wezwał Wnioskodawcę do przedłożenia informacji i dokumentów w ramach procedowanego wniosku.

Dnia 26 marca 2024 r. Przedsiębiorstwo przesłało uzupełniony wniosek o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Miasta Włocławek na okres 3 lat.

Pismem z dnia 17 marca 2023 r. znak: WA.RZT.70.16.2024/4 organ regulacyjny ponownie wezwał Wnioskodawcę do przedłożenia informacji i dokumentów w ramach procedowanego wniosku. W dniu 17 kwietnia 2024 r. Wnioskodawca (pismem z dnia 16 kwietnia 2024 r.) dostarczył uzupełniony wniosek taryfowy.

Po zweryfikowaniu projektu taryfy, uzasadnienia oraz przedłożonej kalkulacji cen i stawek opłat, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pismem z dnia 19 kwietnia r. znak: W.RZT.70.16.2024/5 zawiadomił strony o zakończeniu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia taryfy oraz o możliwości wypowiedzenia się co do zebranych w sprawie dowodów i materiałów, ponieważ na dzień wystania ww. pisma pozostawały niespełnione przesłanki, mogące skutkować wydaniem decyzji o odmowie zatwierdzenia taryfy.

Strona skorzystała z ww. możliwości i w dniu 30 kwietnia 2024 r. pismem z dnia 25 kwietnia 2024 r. dostarczyła skorygowany wniosek o zatwierdzenie nowej taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Miasta Włocławek na okres 3 lat.

Dyrektor RZGW w Warszawie, działając na podstawie art. 24c ust. 1 pkt 2 uzwg, dokonał analizy prowadzonej działalności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Miasta Włocławek na okres 3 lat i zweryfikował ponoszone koszty oraz podstawy ustalenia niezbędnych przychodów w okresie nowej taryfy. Oceniał prawidłowość zdefiniowanych grup taryfowych w oparciu o zapisy art. 2 pkt 13 niniejszej ustawy oraz ustalonych cen na nowy okres taryfy, mając na uwadze zapisy § 3 Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472). Ceny za świadczone usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków powinny być skalkulowane w sposób zapewniający, między innymi, nie tylko ochronę odbiorców przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat, ale również uzyskanie przez przedsiębiorstwo niezbędnych przychodów z danej działalności, które powinny pokrywać sumę planowanych kosztów, ponoszonych za świadczenie usług.

W wyniku oceny przedłożonych dokumentów oraz biorąc pod uwagę stanowisko strony postępowania, organ regulacyjny uznał, iż poprawiony wniosek w zakresie projektu taryfy oraz uzasadnienia wraz z tabelami od A do I spełnia wymogi ustawowe, a przedstawiona we wniosku kalkulacja, zdaniem organu regulacyjnego, uzasadnia planowane ceny i stawki opłat za wodę i ścieki.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwzwoś. Opłatę w wysokości **658,99 zł** uiszcza się na rachunek bankowy RZGW w Warszawie **07 1130 1017 0020 1510 6720 0024**, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

Od niniejszej decyzji służy stronom prawo wniesienia odwołania do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu, który wydał decyzję. Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez ostatnią ze stron postępowania, decyzja staje się ostateczna i prawomocna. Nie jest możliwe skuteczne cofnięcie oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania.



Z-CA DYREKTORA
Agnieszka Mientara

SPECJALISTA
Aleksandra Gregorczyk
Aleksandra Gregorczyk

KIEROWNIK
Małgorzata Garwolińska
Małgorzata Garwolińska
2024 - 05 - 09

RADCA PRAWNY
Piotr Krzysztof Rał
Piotr Krzysztof Rał
000-0000

Otrzymują:

1. Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. we Włocławku, ul. Toruńska 146, 87-800 Włocławek;
2. Prezydent Miasta Włocławek, Zielony Rynek 11/13, 87-800 Włocławek;
3. RZT a/a.



SPEDIAL 1214
Alexander George

MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI
Spółka z o.o. (10)
87-800 WŁOCŁAWEK, ul. Toruńska 146
tel. 54 230-17-00, fax 54 230-17-01

.....
(przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne)

Z-CADYREKTORA
Agnieszka Zientara

Załącznik do decyzji Dyrektora
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
z dnia: 2024-05-07
znak: W.Z.G. 70.16.2024/6

TARYFA
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ
I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
na terenie gminy miasto Włocławek

MPWiK Sp. z o.o. we Włocławku

Włocławek, 2024

1. Rodzaje prowadzonej działalności

Taryfa została sporządzona zgodnie z:

- przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. 2023, poz. 537), zwanej dalej ustawą,
- przepisami Ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo Wodne (tj. Dz. U. 2023, poz. 1478), – zwanej dalej „Ustawa Prawo Wodne”,
- Rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (tj. Dz. U. 2022, poz. 1074), zwanego dalej Rozporządzeniem w sprawie taryf.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług korzystających z wody w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz korzystających z usług odbioru ścieków w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, świadczonych przez przedsiębiorstwo Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. (zwanej również „Przedsiębiorstwem” lub „Spółką”), z wyłączeniem:

- hurtowych odbiorców wody i hurtowych dostawców ścieków,
- usług świadczonych przy użyciu wozów asenizacyjnych,
- usług wykonywanych na zlecenie, w tym badań laboratoryjnych oraz usług związanych z eksploatacją obcych sieci.

MPWiK Sp. z o.o. we Włocławku, prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy miasto Włocławek na podstawie wydanego przez Zarząd Miasta Włocławka Zezwolenia Nr GM.II.0191-1/9/2002.

Przedmiotem działalności Spółki w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków jest:

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę: pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowy, za pomocą urządzeń wodociągowych,
- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: odprowadzanie i oczyszczanie ścieków dostarczonych przez dostawców, z którymi zawarto umowy, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

Przedsiębiorstwo realizuje również zadania wykraczające poza zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Są to następujące usługi:

- oczyszczanie ścieków dowożonych wozami asenizacyjnymi,

- przyjmowanie ścieków dowożonych wozami asenizacyjnymi do punktu zlewnego na terenie Grupowej Oczyszczalni Ścieków przy ul. Toruńskiej 152, na podstawie umów zawartych z wozakami,
- hurtowy odbiór i oczyszczanie ścieków z części terenu Gminy Włocławek (Przedsiębiorstwo przyjmuje do systemu kanalizacyjnego Miasta Włocławek ścieki z terenu Gminy Włocławek, znajdującego się w granicach aglomeracji Włocławek, obejmującego miejscowości: Nowa Wieś (część miejscowości), Kruszyn (część miejscowości), Kruszynek (część miejscowości), Dobra Wola, Świątosław, na podstawie zawartej umowy z Gminą Włocławek,
- usługi na zlecenie, związane z działaniami eksploatacyjnymi na obcych urządzeniach wodociągowych i kanalizacyjnych, badania laboratoryjne, szczegółowy zakres usług ujęty jest w Zakładowym Cenniku Usług, opublikowanym na stronie internetowej Przedsiębiorstwa (www.mpwik.wloclawek.pl w zakładce usługi).

Koszty działalności wykraczającej poza zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków nie są uwzględnione w kalkulacji taryfy.

2. Rodzaj i struktura taryfy

Uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, oraz mając na uwadze potrzebę zachowania ciągłości stosowanego sposobu rozliczeń z odbiorcami usług, Spółka dokonała wyboru następującego rodzaju i struktury taryfy:

1. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę

- taryfa jednoczłonowa - zawierająca ceny,
- taryfa niejednolita - zawierająca zróżnicowane ceny usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zaopatrzenia w wodę.

2. Zbiorowe odprowadzanie ścieków

- taryfa wieloczłonowa - zawierająca ceny i stawki opłat,
- taryfa jednolita - zawierająca jednakowy poziom cen usług dla wszystkich taryfowych grup odbiorców usług w zakresie odprowadzania ścieków,
- stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Spółki.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

W Przedsiębiorstwie dokonano podziału odbiorców usług na następujące grupy odbiorców:

- a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyróżniono **cztery taryfowe grupy odbiorców usług:**

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Opis grup taryfowych	Okres rozliczeniowy
1	Grupa 1	Gospodarstwa domowe w budynkach wielorodzinnych (spółdzielnie mieszkaniowe, wspólnoty, inne wielolokalowe) pobierające wodę do celów socjalno-bytowych, rozliczani na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego.	jednomiesięczny
2	Grupa 2	Gospodarstwa domowe w budynkach jednorodzinnych pobierające wodę do celów socjalno-bytowych, rozliczani na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego.	dwumiesięczny
3	Grupa 3	Pozostali odbiorcy usług nie będący gospodarstwami domowymi: - podmioty prowadzące działalność handlową, przemysłową, składową, transportową lub usługową, - jednostki administracji i użyteczności publicznej (w tym urzędy, szkolnictwo, ochrona zdrowia, pomoc społeczna, obiekty kultury), obiekty religijne, - gmina miasto Włocławek w zakresie wody pobranej do zasilania publicznych fontann oraz zraszania ulic i terenów zielonych, - inni wyżej nie wymienieni, Rozliczani na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego.	jednomiesięczny
4	Grupa 4	Gmina miasto Włocławek w zakresie wody pobranej do celów przeciwpożarowych, rozliczana na podstawie oświadczeń składanych przez jednostkę Straży Pożarnej.	kwartalny

b) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyłoniono sześć taryfowych grup odbiorców usług:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Opis grupy	Okres rozliczeniowy
1	Grupa 1	Gospodarstwa domowe w budynkach wielorodzinnych (spółdzielnie mieszkaniowe, wspólnoty, inne wielolokalowe) odprowadzający ścieki bytowe, rozliczani na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, a w przypadku, gdy nieruchomość wyposażona jest w wodomierz dodatkowy, ilość odprowadzonych ścieków pomniejszona jest o wodę bezpowrotnie zużytą, określoną na podstawie wskazań tego wodomierza.	jednomiesięczny
2	Grupa 2	Gospodarstwa domowe w budynkach jednorodzinnych, odprowadzający ścieki bytowe, rozliczani na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, a w przypadku, gdy nieruchomość wyposażona jest w wodomierz dodatkowy, ilość odprowadzonych ścieków pomniejszona jest o wodę bezpowrotnie zużytą, określoną na podstawie wskazań tego wodomierza.	dwumiesięczny
3	Grupa 3	Podmioty prowadzące działalność handlową, przemysłową, składową, transportową lub usługową, odprowadzający ścieki przemysłowe, rozliczani na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, w przypadku gdy nieruchomość wyposażona jest w wodomierz dodatkowy, ilość odprowadzonych ścieków pomniejszona jest o wodę bezpowrotnie zużytą, określoną na podstawie wskazań tego wodomierza.	jednomiesięczny

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Opis grupy	Okres rozliczeniowy
4	Grupa 4	Jednostki administracji i użyteczności publicznej (w tym urzędy, szkolnictwo, ochrona zdrowia, pomoc społeczna), obiekty religijne, inni nie ujęci w pozostałe grupy, odprowadzający ścieki bytowe, rozliczani na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, a w przypadku, gdy nieruchomość wyposażona jest w wodomierz dodatkowy, ilość odprowadzonych ścieków pomniejszona jest o wodę bezpowrotnie zużytą, określoną na podstawie wskazań tego wodomierza.	jednomiesięczny
5	Grupa 5	Zarządca budynków mieszkalnych przy ul. Zakręt, z których ścieki bytowe odprowadzane są do urządzeń nie będących własnością przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozliczani na podstawie ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego, a w przypadku, gdy nieruchomość wyposażona jest w wodomierz dodatkowy, ilość odprowadzonych ścieków pomniejszona jest o wodę bezpowrotnie zużytą, określoną na podstawie wskazań tego wodomierza.	jednomiesięczny
6	Grupa 6	Podmioty prowadzące działalność handlową, przemysłową, składową, transportową lub usługową, odprowadzający ścieki przemysłowe rozliczani w oparciu o urządzenie pomiarowe mierzące ilość odprowadzanych ścieków.	jednomiesięczny

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 i stawki opłat oraz zasady ich stosowania.

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę dla odbiorców usług obowiązuje taryfa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody,

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków ma zastosowanie taryfa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ odprowadzonych ścieków,
- stawki opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

Tabela 1. Wysokość ceny za 1 m³ wody pobranej z urządzeń zbiorowego zaopatrzenia na okres 3 lat (w złotych, netto):

Lp.	Wyszczególnienie		Wysokość cen za dostarczanie wody		
	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
1	Grupa 1	- cena wody (zł/m ³)	5,82	6,27	6,52
2	Grupa 2	- cena wody (zł/m ³)	5,82	6,27	6,52
3	Grupa 3	- cena wody (zł/m ³)	5,92	6,37	6,62
4	Grupa 4	- cena wody (zł/m ³)	5,92	6,37	6,62

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z par. 2, pkt 1), 2) i 6) rozporządzenia w sprawie określania taryf.

Tabela 2. Wysokość ceny za 1 m³ ścieków wprowadzonych do urządzeń zbiorowego odprowadzania ścieków na okres 3 lat (w złotych, netto):

Lp.	Wyszczególnienie		Wysokość cen za odprowadzanie ścieków		
	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
1	Grupa 1	- cena ścieków (zł/m ³)	9,90	10,35	10,68
2	Grupa 2	- cena ścieków (zł/m ³)	9,90	10,35	10,68
3	Grupa 3	- cena ścieków (zł/m ³)	9,90	10,35	10,68
4	Grupa 4	- cena ścieków (zł/m ³)	9,90	10,35	10,68
5	Grupa 5	- cena ścieków (zł/m ³)	9,90	10,35	10,68
6	Grupa 6	- cena ścieków (zł/m ³)	9,90	10,35	10,68

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z par. 2, pkt 1), 2) i 6) rozporządzenia w sprawie określania taryf.

Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych:

Cennik określający wysokość opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych został sporządzony zgodnie z:

- przepisami Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (tj. Dz.U. 2022, poz. 1074),
- przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. 2023, poz. 537),
- przepisami Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu

realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych. (tj. Dz. U. 2016, poz. 1757),

- przepisami Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 27 grudnia 2017 r. w sprawie ustalenia opłat podwyższonych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi (Dz. U. 2017, poz. 2501).

W rozliczeniach z podmiotami odprowadzającymi ścieki przemysłowe (Grupa 3, Grupa 6), w przypadku przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych stosuje się opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych:

Tabela 3.

Przedmiot opłaty	od 1 do 12 miesięcy	od 13 do 24 miesięcy	od 25 do 36 miesięcy
	Cena netto	Cena netto	Cena netto
Przekroczenie wartości odczynu pH dla $5,5 \leq \text{pH} < 6,5$ lub $9,5 < \text{pH} \leq 10,5$ ⁴⁾	4,95 zł/m ³	5,18 zł/m ³	5,34 zł/m ³
Przekroczenie wartości odczynu pH dla $4,5 \leq \text{pH} < 5,5$ lub $10,5 < \text{pH} \leq 11,5$ ⁴⁾	9,90 zł/m ³	10,35 zł/m ³	10,68 zł/m ³
Przekroczenie wartości odczynu pH dla $\text{pH} < 4,5$ lub $\text{pH} > 11,5$ ⁴⁾	19,80 zł/m ³	20,70 zł/m ³	21,36 zł/m ³
Przekroczenie dopuszczalnego stężenia dowolnego wskaźnika zanieczyszczeń w odprowadzanych ściekach ^{2), 3), 4)} od 0 ÷ 25%	2,48 zł/m ³	2,59 zł/m ³	2,67 zł/m ³
Przekroczenie dopuszczalnego stężenia dowolnego wskaźnika zanieczyszczeń w odprowadzanych ściekach ^{2), 3), 4)} od 26 ÷ 50%	4,95 zł/m ³	5,18 zł/m ³	5,34 zł/m ³
Przekroczenie dopuszczalnego stężenia dowolnego wskaźnika zanieczyszczeń w odprowadzanych ściekach ^{2), 3), 4)} od 51 ÷ 75%	7,43 zł/m ³	7,76 zł/m ³	8,01 zł/m ³
Przekroczenie dopuszczalnego stężenia dowolnego wskaźnika zanieczyszczeń w odprowadzanych ściekach ^{2), 3), 4)} od 76 ÷ 100%	9,90 zł/m ³	10,35 zł/m ³	10,68 zł/m ³
Przekroczenie dopuszczalnego stężenia dowolnego wskaźnika zanieczyszczeń w odprowadzanych ściekach ^{2), 3), 4)} od 101 ÷ 200%	19,80 zł/m ³	20,70 zł/m ³	21,36 zł/m ³
Przekroczenie dopuszczalnego stężenia dowolnego wskaźnika zanieczyszczeń w odprowadzanych ściekach ^{2), 3), 4)} od 201% i więcej	(przekr. w % x 9,90 zł/m ³) podzielone przez 100 %	(przekr. w % x 10,35 zł/m ³) podzielone przez 100 %	(przekr. w % x 10,68 zł/m ³) podzielone przez 100 %

- 1) W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, opłaty wskazane w zestawieniu ulegną zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku. W przypadku zmiany stawki podatku, nowe opłaty wchodzi w życie z dniem, w którym uległa zmianie stawka podatku od towarów i usług.
- 2) Dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych ustalono na podstawie dopuszczalnego obciążenia Grupowej Oczyszczalni Ścieków ładunkiem tych zanieczyszczeń. Dopuszczalne wartości stężenia zanieczyszczeń wynoszą: ChZT 1000 mg/l O₂, BZT₅ 700 mg/l O₂, zawiesiny ogólne 500 mg/l, azot amonowy 100 mg/l, fosfor ogólny 10 mg/l, chlorki 1000 mg/l, siarczany 500 mg/l, substancje ekstrahujące się eterem naftowym 100 mg/l, chrom ogólny 1 mg Cr/l.
- 3) W przypadku przekroczenia kilku wskaźników jednocześnie, przyjmuje się ten wskaźnik zanieczyszczeń, którego przekroczenie pociąga za sobą najwyższą opłatę.
- 4) Opłaty za przekroczenie stężenia dowolnego wskaźnika zanieczyszczeń oraz opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości pH sumują się, są naliczane dodatkowo i stanowią odrębną pozycję na rachunku.

Opłata za przekroczenie dopuszczalnych stężeń zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych naliczana jest za okres od dnia kontroli,

w wyniku której stwierdzone zostało przekroczenie, do dnia poprzedzającego rekontrolę wykonaną przez akredytowane laboratorium, w wyniku której potwierdzone zostanie spełnienie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych (w takim przypadku dzień poprzedzający rekontrolę traktowany jest, jako dzień spełnienia warunków).

Oплата za przekroczenie dopuszczalnych stężeń zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych stanowi iloczyn stawki opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości zanieczyszczeń (zł/ m³) oraz ilości ścieków odprowadzonych w okresie, kiedy występowały przekroczenia (m³).

Przykładowe naliczenia opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych w okresie 1-12 miesiąca obowiązywania taryfy:

Przekroczenie kilku wskaźników zanieczyszczeń, pH spełnia wymagania:

Wskaźnik zanieczyszczeń	Jednostka miary	Wynik	Wartości dopuszczalne	Przekroczenie w %
pH	-	8,5	6,5-9,5	-
ChZT	mg/l O ₂	1860	1000	86
Zawiesiny ogólne	mg/l	650	500	30
Azot amonowy	mg/l	130	100	30

W przypadku przekroczenia kilku wskaźników jednocześnie, przyjmuje się ten wskaźnik zanieczyszczeń, którego przekroczenie pociąga za sobą najwyższą opłatę. W powyższym przypadku będzie to ChZT, w którym wykazano 86 % przekroczenie wartości dopuszczalnej (przedział od 76% - 100%), co powoduje naliczenie opłaty za przekroczenie w wysokości 9,90 zł netto za m³ ścieków odprowadzonych do urządzeń od dnia kontroli do dnia spełnienia warunków.

Przekroczenie kilku wskaźników zanieczyszczeń, pH nie spełnia wymagań:

Wskaźnik zanieczyszczeń	Jednostka miary	Wynik	Wartości dopuszczalne	Przekroczenie w %
pH	-	6,0	6,5-9,5	-
ChZT	mg/l O ₂	1860	1000	86
Zawiesiny ogólne	mg/l	650	500	30
Azot amonowy	mg/l	130	100	30

W przypadku przekroczenia kilku wskaźników jednocześnie, przyjmuje się ten wskaźnik zanieczyszczeń, którego przekroczenie pociąga za sobą najwyższą opłatę. Jeżeli wystąpiło również przekroczenie pH, opłaty za przekroczenie stężenia dowolnego wskaźnika zanieczyszczeń oraz opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości pH sumują się.

W powyższym przypadku będzie to ChZT, w którym wykazano 86 % przekroczenie wartości

dopuszczalnej (przedział od 76% - 100%) i przekroczenie pH (przedział $5,5 \leq \text{pH} < 6,5$), co powoduje naliczenie opłaty łącznej 14,85 zł netto za m³ ścieków ($9,90 + 4,95 \text{ zł} = 14,85 \text{ zł}$) od dnia kontroli do dnia spełnienia warunków.

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

Ilość wody dostarczonej do wszystkich odbiorców ustalana jest na podstawie wskazań wodomierzy głównych, z wyłączeniem Gminy Miasto Włocławek w zakresie wody pobranej do celów przeciwpożarowych. Woda do celów przeciwpożarowych rozliczana jest na podstawie oświadczeń składanych przez jednostkę Straży Pożarnej. Wodomierze główne montowane są na koszt przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, którego zadaniem jest również dokonywanie wymian legalizacyjnych w okresach pięcioletnich. Wszystkie wodomierze główne wyposażone są w nakładki umożliwiające zdalny odczyt radiowy wskazania wodomierza, bez konieczności wejścia pracownika Przedsiębiorstwa na teren odbiorcy usług.

Przedsiębiorstwo, na wniosek odbiorcy usług, jest zobowiązane dokonać kontroli funkcjonowania wodomierza. W przypadku stwierdzenia prawidłowego działania wodomierza, koszt badania pokrywa odbiorca usług. W przypadku stwierdzenia wadliwego działania wodomierza głównego, jest on wymieniany na koszt Przedsiębiorstwa, a ilość pobranej wody ustalana jest na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech 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.

Ścieki rozliczane są dla większości odbiorców w oparciu o wskazanie wodomierza głównego przyjmując, że ilość ścieków odprowadzanych jest równa ilości wody pobranej. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, na wniosek odbiorcy usług, uwzględnia się ilość wody bezpowrotnie zużytej, pod warunkiem, że wielkość jej zużycia ustalana jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza (podlicznika). Przedsiębiorstwo nie stosuje ograniczeń terminowych w rozliczeniach wody bezpowrotnie zużytej do celów podlewania ogrodów. Podliczniki służące do rozliczenia w ściekach ilości wody bezpowrotnie zużytej, są montowane i utrzymywane na koszt odbiorcy usług.

W sporadycznych przypadkach z uwagi na uwarunkowania technologiczne, gdy ilość odprowadzanych ścieków nie jest równa ilości pobranej wody z sieci MPWiK, ścieki rozliczane są z wykorzystaniem urządzenia pomiarowego - Grupa 6. Urządzenia pomiarowe dokonujące pomiaru ilości wprowadzanych do sieci ścieków jest montowane i utrzymywane na koszt odbiorcy usług. Spółka nie ponosi dodatkowych

kosztów związanych z rozliczeniem tej grupy odbiorców, nie różnicuje w tym przypadku stawek opłat za dostarczone ścieki. Odczyt odbywa się w momencie odczytu wodomierza, a zużycie fakturowane jest na jednej fakturze.

Rozliczenie za świadczone usługi odbywa się w trybie miesięcznym, z wyłączeniem indywidualnych gospodarstw domowych (domki jednorodzinne), dla których stosowane jest rozliczenie w trybie dwumiesięcznym oraz z wyłączeniem rozliczenia za wodę na cele przeciwpożarowe (tryb kwartalny).

Odbiorcy usług dokonują zapłaty za pobraną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych na fakturach. W ramach Internetowego Biura Obsługi Klientów posiadają oni dostęp do podglądu faktur oraz stanu rozliczeń. Na wniosek usługobiorcy stosowane są e-faktury.

Przedsiębiorstwo zgodnie z wymogami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, jest zobowiązane do prowadzenia kontroli jakości ścieków oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych. W przypadku stwierdzenia w wyniku kontroli, przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach, na odbiorcę usług kanalizacyjnych nakładana jest opłata, naliczana zgodnie z wykazem stawek opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych. Opłaty te naliczane są za odprowadzane ścieki od dnia poboru próbek ścieków, w której stwierdzono przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń, do dnia ustania przekroczeń, w oparciu o wyniki badań laboratorium posiadającego akredytację.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. we Włocławku świadczy dla wszystkich grup odbiorców pełen jednakowy zakres usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, tj. wykonuje zadania: ujmowania, uzdatniania i dostarczania wody.

Spółka posiada trzy ujęcia głębinowe i stacje uzdatniania wody:

- Ujęcie i Stację Uzdatniania Wody na Krzywych Błotach,
- Ujęcie i Stację Uzdatniania Wody na Zazamczu,
- Ujęcie i Stację Uzdatniania Wody na Zawisłu.

Ujęcia wody, również ujęcie wody na Zawisłu poprzez nowy (wymieniony w ramach prowadzonych inwestycji) rurociąg pod mostem im. Edwarda Śmigłego-Rydza, włączone są w pierścieniowy układ magistrali na terenie lewobrzeżnej części miasta, co stabilizuje niezawodność dostaw wody do wszystkich grup odbiorców usług. Największe ujęcie wody na Krzywych Błotach dysponuje zbiornikiem

wyrównawczym o pojemności 3.600 m³, zabezpieczającym potrzeby odbiorców usług na ok. 8 godzin w przypadku awarii. Na terenie miasta, dzięki systemowi monitoringu w trybie on-line, kontrolowana jest jakość wody uzdatnionej przed podaniem do sieci. Również w systemie ciągłym, kontrolowane jest ciśnienie i przepływ w kilkudziesięciu komorach pomiarowych, co pozwala utrzymać w sieci wymagane ciśnienie w przedziale od 0,05 MPa do 0,6 MPa. Uzdatniona woda dystrybuowana jest do odbiorców przewodami wodociągowymi, stanowiącymi własność Przedsiębiorstwa, o łącznej długości 343,5 km, wg stanu na dzień 31.12.2023 r. Stacje uzdatniania wody, jak również sieci utrzymywane są we właściwym stanie sanitarnym i technicznym. Służby techniczne Przedsiębiorstwa w sposób systematyczny i planowy dokonują przeglądów i napraw posiadanych urządzeń. Większe modernizacje lub wymiany sieci wodociągowej wykonywane są w trybie zleceń zewnętrznych. Awarie sieci i przyłączy, będących na stanie majątkowym Przedsiębiorstwa, usuwane są w szczególności przez służby techniczne Spółki w trybie pilnym. W przypadku wystąpienia awarii na sieciach posadowionych na dużych głębokościach, roboty zazwyczaj zlecane są firmom zewnętrznym, posiadającym odpowiedni sprzęt specjalistyczny, niezbędny do usuwania takich awarii.

Spółka zgodnie z ustalonymi na poszczególne lata harmonogramami dokonuje legalizacji wodomierzy głównych, z dotrzymaniem terminów wymaganych przepisami prawa. Każdy wodomierz wyposażony jest w moduł radiowy, umożliwiający zdalny odczyt bez konieczności wejścia na teren posesji. Moduły radiowe wyposażone są w baterię, której żywotność określana jest na ok. 10 lat i pozwala na ponowne wykorzystanie.

W rozliczeniu za wodę w taryfowych grupach odbiorców stosuje się dwa poziomy cen, co znajduje uzasadnienie w zróżnicowanej stawce opłaty zmiennej za pobór wody z ujęć głębinowych.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi koszty poboru wody, naliczane wg stawek opłat zależnych od celu poboru wody. Rozróżnia się cele poboru wody i przypisane im różne stawki opłaty zmiennej:

- pobór wody do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi (§ 5 ust. 1 pkt 41 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 26 października 2023 r. w sprawie jednostkowych stawek opłat za usługi wodne),
- pobór wody do celów poboru, uzdatniania i dostarczania wody (§ 5 ust. 1 pkt 27 w/w rozporządzenia), w efekcie czego w wyniku kalkulacji cen taryfowych uzyskuje się różne ceny za 1 m³ wody dla gospodarstw domowych i dla pozostałych odbiorców, przy czym cena dla gospodarstw domowych jest niższa z uwagi na preferencyjną stawkę opłaty zmiennej, zgodnie z w/w rozporządzeniem.

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. zapewnia dla wszystkich taryfowych grup odbiorców pełen pakiet usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, łącznie

z oczyszczaniem ścieków. Realizując zadania, Spółka wykorzystuje sieć kanalizacji sanitarnej i ogólnospławnej oraz przepompownie sieciowe zlokalizowane na terenie miasta. Ścieki komunalne zbierane z terenu miasta są tłoczone poprzez przepompownie ścieków, w tym Przepompownię Główną, do jednej oczyszczalni ścieków: Grupowej Oczyszczalni Ścieków we Włocławku, stanowiącej własność Przedsiębiorstwa. W Grupowej Oczyszczalni Ścieków procesowi oczyszczania poddane są wszystkie ścieki odprowadzane przez odbiorców usług, z wyłączeniem ścieków bytowych z ul. Zakręt (wielorodzinne budynki socjalne). Ścieki te odprowadzane są do urządzeń kanalizacyjnych nie będących własnością Przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo zapewnia realizację pełnego zakresu usług dla tej grupy odbiorców poprzez zawarcie umowy z podmiotem zewnętrznym, który ścieki przyjmuje do swoich urządzeń i je oczyszcza.

Grupowa Oczyszczalnia Ścieków we Włocławku jest oczyszczalnią mechaniczno-biologiczną o przepustowości 40.000 m³/dobę. Dzięki zastosowaniu technologii komór tlenowo-beztlenowych pracujących na bazie osadu czynnego niskoobciążonego ze wspomaganie chemicznego strącania fosforu osiągana jest znaczna redukcja zanieczyszczeń w ściekach oczyszczonych odprowadzanych do Wisły w zakresie substancji biogenych (związków azotu i fosforu). Oczyszczalnia zapewnia wysoki stopień redukcji ładunku wszystkich zanieczyszczeń oraz charakteryzuje się uporządkowaną gospodarką osadową, spełniając tym samym unijne i krajowe wymogi ochrony środowiska. Wysuszone we własnej suszarni osady ściekowe do zawartości 90 % suchej masy zagospodarowywane są przez firmy zewnętrzne w procesie odzysku do produkcji paliwa alternatywnego. Zagospodarowanie wysuszonych osadów do produkcji paliw alternatywnych pozwala realizować bez szkody dla środowiska politykę bezodpadowej utylizacji osadów ściekowych.

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. utrzymuje we właściwym stanie technicznym wszystkie posiadane urządzenia kanalizacyjne, w tym oczyszczające, przepompownie oraz sieci kanalizacyjne. Łączna długość sieci kanalizacyjnej, wraz z przyłączami będącymi na stanie majątkowym przedsiębiorstwa, wg stanu na dzień 31.12.2023 r., wynosi 287,2 km.

W rozliczeniu za ścieki, w odniesieniu do wszystkich taryfowych grup odbiorców, stosuje się jednakową cenę za przyjęcie do systemu kanalizacyjnego Przedsiębiorstwa 1 m³ ścieków, ponieważ ścieki bytowe i ścieki odprowadzane przez podmioty gospodarcze charakteryzują się porównywalnym ładunkiem zanieczyszczeń, co wynika ze specyfiki przemysłu na terenie miasta (głównie przemysł spożywczy). Średnia zawartość ładunku zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych dopływających do oczyszczalni, w oparciu o badania laboratoryjne tych ścieków u odbiorcy usług, jest na poziomie stężeń odpowiadających ściekom bytowym.

Jakość realizowanych świadczeń, w szczególności jakość wody oraz skuteczność oczyszczania ścieków, znajduje potwierdzenie w wynikach systematycznie prowadzonych badań przez zakładowe laboratorium, posiadające wdrożony system zarządzania jakością, spełniający wymagania normy dla laboratoriów

badawczych PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02. Prawidłowa jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków jest potwierdzona wynikami kontroli zewnętrznych, prowadzonych przez służby ochrony środowiska i inspekcji sanitarnych.

Każdego roku w Przedsiębiorstwie jest przeprowadzany audyt nadzoru Zintegrowanego Systemu Zarządzania na zgodność z normami ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015. W wyniku dokonywanych ocen Spółka corocznie utrzymuje certyfikat zaświadczający, że Zintegrowany System Zarządzania obejmujący System Zarządzania Jakością oraz System Zarządzania Środowiskowego jest zgodny z wymaganiami w/w norm.

Woda dostarczana do wszystkich odbiorców spełnia wymagania jakościowe zgodnie z normami krajowymi, określonymi w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017, poz. 2294).

Ścieki oczyszczone odprowadzane do środowiska (rz. Wisła) spełniają wszystkie normy określone w przepisach prawa unijnego i krajowego.

Przedsiębiorstwo zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania wszystkich urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. W przypadku sytuacji awaryjnych, powodujących przerwy lub zakłócenia w dostawie wody lub w odbiorze ścieków, działania interwencyjne podejmowane są w ramach stałej gotowości, w trybie całodobowym.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Dzięki prowadzonym procesom uzdatniania (odżelazianiu, odmanganianiu, usuwaniu amoniaku, koagulacji) woda dostarczana do wszystkich odbiorców usług Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. spełnia normy zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Jakość wody podlega systematycznym badaniom wykonywanym przez:

- zakładowe laboratorium, posiadające Certyfikat Akredytacji Laboratorium Badawczego,
- laboratoria zewnętrzne, w ramach zlecanego monitoringu przeglądowego,
- jak również w trybie nadzoru przez służby sanitarno-epidemiologiczne.

Badaniom poddaje się wodę na wszystkich etapach produkcji i dystrybucji, a także każdorazowo po usunięciu awarii sieci wodociągowej, po wykonanych czynnościach montażowo-eksploatacyjnych związanych z modernizacją, budową sieci lub wymianą armatury wod.-kan. Wyniki badań laboratoryjnych publikowane są na stronie internetowej przedsiębiorstwa. Badaniom laboratoryjnym poddawane są również ścieki oczyszczone odprowadzane do Wisły. Wyniki badań potwierdzają skuteczność procesu oczyszczania ścieków. Ścieki oczyszczone odprowadzane do środowiska spełniają wymagania przepisów w zakresie ochrony środowiska.

Jakość usług w zakresie zbiorowego doprowadzania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków zapewniana jest poprzez przestrzeganie reżimu technologicznego w procesie produkcji wody i w procesie oczyszczania ścieków, jak również poprzez utrzymanie we właściwym stanie technicznym posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Wymaga to prowadzenia działań remontowych i modernizacyjnych. Zadania inwestycyjne wyznaczane są w okresowo aktualizowanych wieloletnich planach rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, uchwalanych przez Radę Miasta Włocławek.

W zakresie organizacji kontaktów bezpośrednich z odbiorcami usług, w siedzibie Spółki przy ul. Toruńskiej 146, przy wejściu do budynku funkcjonuje Punkt informacyjno-kancelaryjny (tel. 54 23 01 700), którego zadaniem jest udzielenie interesantowi niezbędnych informacji. W przypadku spraw wymagających dalszych działań interesant kierowany jest do właściwego działu merytorycznego. W sąsiedztwie Punktu informacyjno-kancelaryjnego znajduje się:

- kasa Spółki, w której odbiorcy usług bez dodatkowych kosztów mogą uiszczać opłaty,
- pomieszczenia, w których interesanci przyjmowani są przez pracowników działu właściwego w sprawach zawierania umów oraz rozliczania usług świadczonych na rzecz odbiorców, a także działu właściwego w sprawach technicznych, w tym związanych z przyłączaniem nieruchomości do sieci.

W okresie stanu zagrożenia epidemicznego, w holu budynku (blisko wejścia) zostało utworzone stanowisko przyjęć interesantów z dodatkowymi zabezpieczeniami (odpowiednie odległości, osłona, dozownik ze środkiem do dezynfekcji). Stanowisko to funkcjonuje nadal. Dodatkowo w kasie Spółki stworzono możliwość płatności za usługi wod.-kan. w formie bezgotówkowej.

Punkt informacyjno-kancelaryjny czynny jest w dni robocze w godzinach od 6.30 do 14.30.

W Przedsiębiorstwie funkcjonuje Internetowe Biuro Obsługi Klientów, które umożliwia zdalny dostęp do takich informacji jak: stan rozliczeń, podgląd wystawionych faktur, podgląd odczytów wodomierzy. Umożliwiono stosowanie w rozliczeniach e-faktur. W ramach iBOK można przysyłać wiadomości/opinie/komentarze/reklamacje. Z programu iBOK mogą korzystać wszyscy odbiorcy usług, którzy zaakceptowali regulamin iBOK, prawidłowo przeprowadzili rejestrację i posiadają sprzęt komputerowy spełniający wymogi techniczne umożliwiające połączenie z internetem. Od 2017 roku Spółka posiada stronę na facebooku, gdzie publikowane są informacje i ciekawostki dotyczące działalności Przedsiębiorstwa.

W przypadkach nagłych (przerwy w dostawie wody, inne awarie) wymagających pilnej interwencji służb eksploatacyjnych przedsiębiorstwa dostępny jest kontakt całodobowy pod numerem Pogotowia Wod. - Kan. 994 lub 54 23 01 832. Istnieje też możliwość zgłaszania awarii poprzez stronę internetową Przedsiębiorstwa: www.mpwik.wloclawek.pl i zakładkę „Zgłoś awarię”.

Osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mają prawo wstępu na teren

nieruchomości odbiorcy usług, w celach wskazanych w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, po okazaniu pisemnego upoważnienia i legitymacji służbowej ze zdjęciem.

Standardy jakościowe określone są w:

- Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Włocławek Uchwała nr XXX/18/2021 Rady Miasta Włocławek z dnia 2 marca 2021 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Włocławek,
- rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017, poz. 2294),
- rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 12 lipca 2019 r. w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego oraz warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu do wód lub do ziemi ścieków, a także przy odprowadzaniu wód opadowych lub roztopowych do wód lub do urządzeń wodnych (Dz.U. 2019, poz. 1311),
- innych przepisach prawnych dotyczących wód, ścieków i ochrony środowiska,
- umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

Przedsiębiorstwo posiada certyfikat zarządzania jakością i zarządzania środowiskiem w zakresie zgodności z wymaganiami norm ISO 9001:2015 oraz ISO 14001:2015, obejmujący: pobieranie, uzdatnianie i dystrybucję wody, odbiór, oczyszczanie i odprowadzanie ścieków komunalnych

Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić Odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- a. przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza – przed przystąpieniem do wymiany,
- b. gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- c. gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi, na zasadach określonych Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Przedsiębiorstwo zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń

wodno-kanalizacyjnych, zgodnie z postanowieniami Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

PREZES ZARZĄDU

Magdalena Chwiałkowska