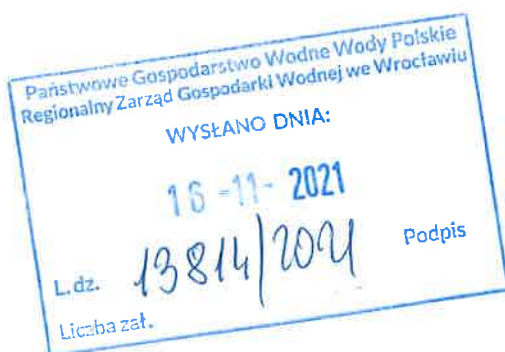




**Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie**

**Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
we Wrocławiu  
WR.RZT.70.114.2021.**

Wrocław, dnia 15 listopada 2021 r.



**POLECONY**  
Za zwrotnym  
potwierdzeniem odbioru

**Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o.,  
ul. Wesola 7  
58-150 Strzegom**

**Burmistrz Strzegomia  
ul. Rynek 38,  
58-150 Strzegom**

### **DECYZJA**

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust 2 w związku z 27a ust. 3 pkt 2) i 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 – dalej u.z.z.w.) w związku z art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2021, poz. 735 – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku przedsiębiorstwa Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Strzegomiu z dnia 22 lutego 2021 r. w sprawie zatwierdzenia taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Strzegom na okres 3 lat,

### **zatwierdzam**

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie miasta i gminy Strzegom na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

### **UZASADNIENIE**

Zgodnie z art. 24b ust. 1 u.z.z.w. w dniu 15 marca 2021 r. na wniosek przedsiębiorstwa Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Strzegomiu zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Strzegom na okres 3 lat. W dniu 27 kwietnia 2021 r. roku organ regulacyjny wydał decyzję odmawiającą zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Strzegom, na okres 3 lat. Przedsiębiorstwo Wodociągi i Kanalizacji Sp. z o.o. w Strzegomiu wniosło odwołanie od przedmiotowej decyzji. Decyzją z dnia 16 lipca 2021 r., znak: KZT.70.69.2021, Prezes Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie uchylił w całości zaskarżoną decyzję i przekazał sprawę do ponownego rozpatrzenia organowi I instancji.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że przedsiębiorstwo opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Strzegom zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 u.z.z.w. oraz z przepisami 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). Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, jeżeli wynik

oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w art. 24c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków jest pozytywny.

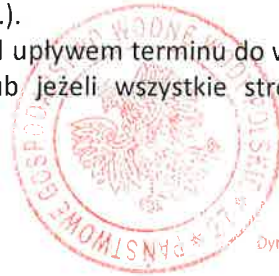
Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia przedstawionego przez przedsiębiorstwo Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Strzegomiu, z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawy Prawo wodne. Wnioskodawca ustalił niezbędne przychody uwzględniając w szczególności zmiany wielkości usług i warunki ich świadczenia oraz koszty wynikające z planowanych wydatków inwestycyjnych na podstawie wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez przedsiębiorstwo Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Strzegomiu działalności gospodarczej oraz dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usług, poniesionych w roku obrachunkowym obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonej na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. W związku z powyższym, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Strzegom jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 77 1130 1017 0020 1510 6720 0025 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

#### POUCZENIE

1. Od niniejszej decyzji służy stronom odwołanie do Prezesa Wód Polskich za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (ul. C. K. Norwida 34, 50-950 Wrocław), w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia (art. 127 § 1 i § 2, art. 129 § 1 i § 2 k.p.a.).
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 k.p.a.).
3. 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 (art. 127a § 2 k.p.a.).
4. Decyzja podlega wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia odwołania, jeżeli jest zgodna z żądaniem wszystkich stron lub jeżeli wszystkie strony zrzekły się prawa do wniesienia odwołania (art. 130 § 4 k.p.a.).



Z upoważnienia  
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu,  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
Zastępca Dyrektora  
Rafał Błaszczuk

#### Otrzymują:

1. Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o., ul. Wesola 7, 58-150 Strzegom,
2. Burmistrz Strzegomia, ul. Rynek 38, 58-150 Strzegom,
3. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

Dyrektor

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie

Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław

tel.: +48 (71) 337 88 00 | faks: +48 (71) 328 50 48 | e-mail: wroclaw@wody.gov.pl

Kierownik  
Wydziału Taryf  
Patrycja Kornaś  
13.11.2021

www.wody.gov.pl

Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o.  
58-150 Strzegom, ul. Wesoła 7  
NIP 8842555493 REGON 020134699  
tel. 74/855-12-32

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji  
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Z dnia 15.11.2021 r.

Znak WR.RZT.70.M4.2021

Zwycięzca przetargu  
Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
Zastępca Dyrektora  
Rafał Błaszczak

**TARYFA**  
**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ**  
**I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**  
**NA TERENIE MIASTA I GMINY STRZEGOM**  
**NA OKRES 3 LAT**

Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o.

WICEPREZES ZARZĄDU  
Z-ca DYREKTORA

inż. Marek Jarczyński

PREZES ZARZĄDU  
DYREKTOR PRZEDSIĘBIORSTWA

inż. Dorota Borowska

Strzegom, 2021

## 1. Rodzaje prowadzonej działalności.

WIK Sp. z o.o. realizuje zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Strzegom zgodnie z zezwoleniem wydanym przez Burmistrza Strzegomia z dnia 24 listopada 2005r. na czas nieoznaczony oraz w oparciu o pisemne umowy zawierane z Odbiorcami Usług o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków za pomocą urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Spółki. Spółka zarejestrowana została w Krajowym Rejestrze Sądowym - Rejestrze Przedsiębiorców, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej IX Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000241233.

Podstawowym rodzajem działalności przedsiębiorstwa Spółki jest według Polskiej Klasyfikacji Działalności przede wszystkim:

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

W ramach podstawowej działalności, Spółka zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. WIK utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w trzech ujęciach: Stacja Uzdatniania Wody Olszany, Stacja Uzdatniania Wody Żelazów i Stacja Uzdatniania Wody Rusko oraz całodobowo kieruje tymi procesami, steruje całodobowo procesy odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu miasta do oczyszczalni ścieków w Strzegomiu, a także dba o jakość wody i monitoruje jakość ścieków przez systematyczne badania laboratoryjne.

## 2. Rodzaj i struktura taryfy.

W zakresie rodzaju i struktury, przedsiębiorstwo wodociagowo-kanalizacyjne opracowało następującą taryfę:

- **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę - niejednolitą** zawierającą różne ceny dla taryfowych grup odbiorców i **wieloczołonową** zawierającą stawkę opłaty abonamentowej;
- **w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków - niejednolitą** zawierającą różne ceny dla taryfowych grup odbiorców i **jednoczołonową** bez stawki opłaty abonamentowej;

## 3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Taryfowe grupy odbiorców zostały wyodrębnione na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę

i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi;

Uwzględniając potrzebę zachowania ciągłości stosowanego sposobu rozliczeń z odbiorcami usług, mając na uwadze sposób korzystania z urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych oraz strukturę ilości odbiorców w opracowanych grupach taryfowych, a także zróżnicowane koszty bieżącej eksploatacji oraz opłaty zmienne za usługi wodne, przedsiębiorstwo dokonało podziału odbiorców usług na następujące taryfowe grupy odbiorców usług:

- 1) W zakresie **zbiorowego zaopatrzenia w wodę** wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców:

**Grupa 1** – gospodarstwa domowe, jednostki oświaty, służby zdrowia i straży pożarnych oraz wodę pobraną ze źródeł ulicznych i zużyta do zasilania publicznych fontann,

**Grupa 2** – pozostali odbiorcy usług.

- 2) W zakresie **zbiorowego odprowadzania ścieków** wyodrębniło następujące taryfowe grupy odbiorców:

**Grupa 1** – gospodarstwa domowe, jednostki oświaty, służby zdrowia i straży pożarnych oraz wodę pobraną ze źródeł ulicznych i zużyta do zasilania publicznych fontann,

**Grupa 2** – pozostali odbiorcy usług.

#### 4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

##### 4.1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 1-12 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto zł	Cena brutto zł	Jednostka miary
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	cena za 1m <sup>3</sup> wody	4,16	4,49	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	3,06	3,30	zł/odb./2 m-ce
2.	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> wody	4,25	4,59	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	3,06	3,30	zł/odb./2 m-ce

4.2. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto zł	Cena brutto zł	Jednostka miary
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	cena za 1m <sup>3</sup> wody	4,25	4,59	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	3,12	3,37	zł/odb./2 m-ce
2.	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> wody	4,34	4,69	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	3,12	3,37	zł/odb./2 m-ce

4.3. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 25-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto zł	Cena brutto zł	Jednostka miary
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	cena za 1m <sup>3</sup> wody	4,32	4,67	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	3,20	3,46	zł/odb./2 m-ce
2.	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> wody	4,41	4,76	zł/m <sup>3</sup>
		stawka opłaty abonamentowej	3,20	3,46	zł/odb./2 m-ce

4.4. Wysokość cen za odprowadzone ścieki na okres od 1-12 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto zł	Cena brutto zł	Jednostka miary
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	cena za 1m <sup>3</sup> ścieków	6,80	7,34	zł/m <sup>3</sup>
2.	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> ścieków	7,30	7,88	zł/m <sup>3</sup>

4.5. Wysokość cen za odprowadzone ścieki na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto zł	Cena brutto zł	Jednostka miary
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	cena za 1m <sup>3</sup> ścieków	6,89	7,44	zł/m <sup>3</sup>
2.	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> ścieków	7,39	7,98	zł/m <sup>3</sup>

#### 4.6. Wysokość cen za odprowadzone ścieki na okres od 25-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto zł	Cena brutto zł	Jednostka miary
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	cena za 1m <sup>3</sup> ścieków	6,97	7,53	zł/m <sup>3</sup>
2.	Grupa 2	cena za 1m <sup>3</sup> ścieków	7,47	8,07	zł/m <sup>3</sup>

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia. Należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Ilość pobranej wody w budynkach lub obiektach wyposażonych w wodomierze główne, ustala się zgodnie z ich wskazaniem. Ilość odprowadzanych ścieków z budynków i obiektów wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania. W przypadku braku wyposażenia budynków w urządzenia pomiarowe ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach gdy wielkość jej zużycia na inne cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorców usług. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności, pokrywa on koszty sprawdzenia.

#### 6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

##### 6.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie poboru, uzdatniania i rozprowadzania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków. Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych szczegółowo w Rozdziale 4 niniejszej taryfy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług w zakresie ciągłej dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem, i pod odpowiednim ciśnieniem oraz niezawodnego,

w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, odprowadzania ścieków. Obowiązek ten wypełnia się w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego.

W zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo ponosi koszty stałe obsługi swoich klientów, co uzasadnia wprowadzenie stawek opłaty abonamentowej. Koszty te ponosi niezależnie od tego, czy poszczególny odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę lub odprowadzał ścieki. Koszty odczytu i rozliczenia należności są takie same niezależnie od tego czy z odbiorcą usług została zawarta umowa na dostawę wody i odprowadzenie ścieków czy tylko jedną z wymienionych usług, stąd opłata abonamentowa jest taka sama dla wszystkich odbiorców usług.

1. W ramach prowadzenia działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo eksploatuje:

a) Trzy Stacje Uzdatniania Wody: SUW Olszany, SUW Żelazów i SUW Rusko.

– **SUW Olszany** zlokalizowana jest w miejscowości Olszany i obejmuje 10 studni głębinowych o nazwie: 1st, 2, 5z, 8z, 11a, 6c, 10c, 4z, 11b, 2a.

Woda surowa pobierana jest ze studni głębinowych (10 szt.) i podawana jest na 2 wieże ociekowe. Napowietrzona woda gromadzona jest w zbiorniku reakcji pod wieżami, skąd tłoczona jest na 4 filtry pośpieszne (I stopień filtracji), a następnie na 2 filtry pośpieszne stanowiące II stopień filtracji. Po przefiltrowaniu do wody podawany jest dwutlenek chloru. Następnie woda jest magazynowana w zbiornikach wody czystej skąd pobierana jest i tłoczona do sieci.

Z wyżej wymienionego ujęcia zaopatrywane są następujące miejscowości: Strzegom, Olszany, Stanowice, Grochotów, Stawiska, Granica, Tomkowice, Wieśnica, Międzyrzecze, Modłecin (mały), Morawa, Skarzyce, Graniczna, Pasieczna (sprzedaż hurtowa wody).

– **SUW Żelazów** zlokalizowana jest w miejscowości Żelazów i obejmuje 3 studnie głębinowe o nazwie: I, II, IIA.

Woda surowa pobierana jest ze studni głębinowych (3 szt.) i poddawana jest napowietrzaniu na wieży ociekowej. Następnie trafia do zbiornika wody surowej skąd tłoczona jest na filtry pośpieszne I i II stopnia. Po przefiltrowaniu do wody podawany jest roztwór podchlorynu sodu. Następnie woda jest magazynowana w zbiornikach wody czystej skąd pobierana jest i tłoczona do sieci.

Z wyżej wymienionego ujęcia zaopatrywane są następujące miejscowości: Żelazów, Żółkiewka, Godzieszówek, Kostrza, Rogoźnica, Goczałków, Goczałków Górny.

– **SUW Rusko** zlokalizowana jest w miejscowości Rusko i obejmuje 2 studnie głębinowe o nazwie: 25/I, 25/IA.



Woda surowa pobierana jest ze studni głębinowych (2szt.) i poddawana jest napowietrzaniu, a następnie dwustopniowej filtracji na 2 filtrach pośpiesznych wypełnionych piaskiem kwarcowym. Po filtracji woda magazynowana jest w zbiornikach wody czystej, skąd tłoczona jest do sieci.

Z wyżej wymienionego ujęcia zaopatrywane są następujące miejscowości: Jarosów, Rusko, Bartoszków.

b) Dwie Oczyszczalnie Ścieków.

– **Oczyszczalnia ścieków Strzegom**

Istniejąca w Strzegomiu oczyszczalnia ścieków posiada pozwolenie wodnoprawne na odprowadzenie ścieków do rzek Strzegomki i jest oczyszczalnią mechaniczno-biologiczną z podwyższonym usuwaniem biogenów tj. związków azotu i fosforu. Do oczyszczalni dopływają ścieki z miasta Strzegomia oraz miejscowości: Jarosów, Międzyrzecze, Morawa, Stanowice, Olszany, Graniczna, Tomkowice, Granica, Modłecin, Godzieszków, Rogoźnica, Kostrza, Żelazów, Żółkiewka, Wieśnica, Goczałków, Goczałków Górny, Bartoszków. W roku 2019 oczyszczono ogółem 1 928 757 m<sup>3</sup> ścieków.

– **Oczyszczalnia ścieków Rusko**

Oczyszczalnia Rusko jest oczyszczalnią biologiczną i posiada pozwolenie wodnoprawne na odprowadzanie ścieków do rowu melioracyjnego. Obiekt oczyszcza ścieki z części Ruska. W 2019 roku oczyszczono ogółem 4028 m<sup>3</sup> ścieków.

Zgodnie z obowiązującymi w ochronie środowiska przepisami, na obu obiektach, prowadzona jest systematyczna kontrola stanu i składu ścieków dopływających do oczyszczalni i odprowadzanych do odbiorników.

c) Na terenie Gminy Strzegom Przedsiębiorstwo eksploatuje 177,7 km sieci wodociągowej oraz 159,6 km sieci kanalizacji sanitarnej.

2. Ilość przyłączy wod-kan.

- a) przyłącza wodociągowe – 3270 sztuk,
- b) przyłącza kanalizacji sanitarnej – 3239 sztuk.

3. Z usług Przedsiębiorstwa korzysta:

- a) z sieci wodociągowej i kanalizacyjnej - 23304 mieszkańców,
- b) tylko z sieci wodociągowej – 915 mieszkańców,
- c) tylko z sieci kanalizacji sanitarnej – 420 mieszkańców.

## 6.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

W zakresie jakości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje zadania wynikające z przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez

ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz jakości ścieków oczyszczonych odprowadzanych do odbiornika oraz z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który określa m.in. minimalny poziom usług. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę zdatną do spożycia przez ludzi i wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia wymagania: 1) mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017, poz. 2294); 2) chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, 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. W takim przypadku ma również obowiązek zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Jeżeli jest to możliwe, przedsiębiorstwo ma obowiązek podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

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 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

- fakturowanie faktycznej ilości sprzedanej wody,
- nowoutworzony internetowy system obsługi klientów eBOK
- nadzorowanie efektywności pracy pracowników,
- skuteczne wdrożenie programów ochrony zasobów wody.

Korzyści z wdrożenia proponowanego rozwiązania:

- satysfakcja odbiorców z rzetelnego rozliczenia zużycia wody,
- ograniczenie liczby reklamacji,
- usprawnienie procesu generowania przychodów,
- sprawne zarządzanie czasem pracy pracowników,
- kształtowanie pozytywnego wizerunku dostawcy.

Odbiorcy usług mają możliwość kontaktowania się z Przedsiębiorstwem w następujący sposób:

1. osobiście w siedzibie Spółki;
2. telefonicznie poprzez centralę bądź bezpośrednio z odpowiednim działem;
3. za pomocą poczty elektronicznej;
4. poprzez platformę Internetowego Biura Obsługi Klienta.

Rozpatrywanie reklamacji:

Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu w inny sposób.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu, jednak nie więcej niż 30 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia, o czym Przedsiębiorstwo poinformuje odbiorcę usług na piśmie.

WICEPREZES ZARZĄDU  
Z-ca DYREKTORA

  
inż. Marek Jaryczewski

PREZES ZARZĄDU  
DYREKTOR PRZEDSIĘBIORSTWA

  
inż. Dorota Borkowska