



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie
Dyrektor Regionalnego
Zarządu Gospodarki
Wodnej
w Krakowie

KR.RZT.70.276.2021



Kraków, 25 sierpnia 2021 r.

Zakład Gospodarki Komunalnej
w Kamienicy
34-608 Kamienica 420

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust.1, 24c ust. 2 oraz art. 27a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, dalej: „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. 2021 r., poz. 735, dalej: „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Zakładu Gospodarki Komunalnej w Kamienicy z dnia 30 czerwca 2021 r., uzupełnionego pismami z dnia 29 lipca 2021 r. oraz z dnia 9 sierpnia 2021 r.,

zatwierdzam taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Kamienica na okres 3 lat.

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

Na podstawie art. 107 § 4 Kpa odstępuję od uzasadnienia decyzji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości **530,07 zł** uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Krakowie: Bank Gospodarstwa Krajowego, nr konta **50 1130 1017 0020 1510 6720 0026**, 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 Krakowie 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 up. DYREKTORA
o. ZASTĘPCA DYREKTORA

Kacper Rosa

Otrzymują:

1. Adresat - zpo
2. RZT a/a



Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy
34-503 Kamienica 20
tel. (18) 38 23 594 (18) 38 23 595
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

Załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

z dnia 25.08.2021 znak: KR.RZi.70.276.2021

TARYFA
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ
I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
na terenie Gminy Kamienica
na okres 3 lat

Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy

Kamienica 2021

KIEROWNIK
Zakładu Gospodarki Komunalnej
w Kamienicy
Justyna Palkij



Urząd Gminy Kamienica
ul. Wolności 100, 24-118 Kamienica
tel. 71 33 23 299
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iag.pl

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 (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), zwanej dalej ustawą;
- 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 (Dz. U. z 2018r. poz. 472), 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 Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy, który prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Kamienica w imieniu Gminy w celu zaspokajania potrzeb ludności w drodze świadczenia usług powszechnie dostępnych, w szczególności spraw wodociągów, zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych (w tym eksploatacji, remontów i rozbudowy sieci wodociagowych i kanalizacyjnych). Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy funkcjonuje od 01 stycznia 2017 roku, na podstawie uchwały nr XVI/148/16 Rady Gminy w Kamienicy z dnia 09 września 2016 roku w sprawie utworzenia gminnej jednostki budżetowej o nazwie „Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy”. Przedmiotem działalności Zakładu jest:

1. Sprawy wodociągów, zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych, w tym eksploatacja, remonty i rozbudowy sieci wodociagowych i kanalizacyjnych, a w szczególności:
2. zarządzanie i gospodarowanie obiektami i urządzeniami będącymi własnością Gminy, służącymi zbiorowemu zaopatrzeniu w wodę i zbiorowemu odprowadzaniu ścieków,
3. zapewnienie właściwej eksploatacji i konserwacji obiektów służących zbiorowemu zaopatrzeniu w wodę i zbiorowemu odprowadzaniu ścieków,
4. świadczenie usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,



Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy
24-505 Kamienica 410
tel. (18) 33 23 504 (18) 33 23 023
(18) 33 23 505 (18) 33 23 593
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

5. prowadzenie spraw związanych z gospodarką ściekową i wodociągową,
6. wydawanie warunków przyłącza do kanalizacji i wodociągów,
7. eksploatacja oczyszczalni ścieków Kamienicy i Szczawie i ujęć wody.
8. zawieranie umów, wymiaru, ewidencji, windykacji opłat za wodę i ścieki.
9. Utrzymanie czystości, porządku terenów zieleni w granicach administracyjnych Gminy,
10. Bieżące utrzymanie i naprawy gminnych dróg, chodników i placów.
11. Bieżące administrowanie budynkami komunalnymi wraz z lokalami mieszkaniowymi i użytkowymi, w tym konserwacja, naprawy, remonty, wynajmowanie i wydzierżawianie.
12. Zimowe utrzymanie dróg gminnych, chodników, placów i obiektów komunalnych,
13. Zarządzenia obiektami gminnymi nie będącymi w zarządzie innych jednostek organizacyjnych
14. Obsługa kotłowni komunalnych.

2. Rodzaj i struktura taryfy

Uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców, przedsiębiorstwo określiło strukturę i rodzaj taryf:

- Taryfa niejednolita wieloczlónowa zawierająca różne ceny za dostarczoną wodę, dla poszczególnych grup odbiorców usług w tym stawkę opłaty abonamentowej.
- Taryfa niejednolita jednoczlónowa zawierająca różne ceny za odprowadzanie ścieków, dla poszczególnych grup odbiorców usług.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

W przedsiębiorstwie dokonano podziału odbiorców usług na następujące grupy odbiorców:

- a) W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

KIEROWNIK
Zakładu Gospodarki Komunalnej
w Kamienicy




ul. Wolności 10
41-100 Kamienica
tel. 71 73 20 100
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe – rozliczane za ilość dostarczonej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego lub przeciętnych norm zużycia wody. Odbiorcy wody przeznaczonej do spożycia lub na cele socjalno-bytowe
Grupa 2	Pozostali odbiorcy inni niż gospodarstwa domowe pobierający wodę na cele inne niż socjalno-bytowe, w szczególności na cele związane z prowadzoną działalnością gospodarczą w tym gmina pobierająca wodę dla celów określonych w art. 22 u.z.z.w.

b) W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług odprowadzający ścieki bytowe rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków określoną w oparciu o ilość zużytej wody ustaloną na podstawie wskazań wodomierza lub przeciętnych norm zużycia wody.
Grupa 2	Pozostali odbiorcy – inni niż gospodarstwa domowe odprowadzający ścieki w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą.

4. Rodzaje i wysokości cen i stawek opłat.

Tabela 1. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę:

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy	W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy	W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy
1	Grupa 1	cena wody (zł/m ³)	2,57	2,60	2,63
		stawka opłaty abonamentowej (zł/kw)	5,00	5,00	5,00
2	Grupa 2	cena wody (zł/m ³)	3,38	3,41	3,44
		stawka opłaty abonamentowej (zł/kw)	5,00	5,00	5,00

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.



Zimna Głowa – Komunalnej w Kamienicy
34-608 Kamienica 410
tel: (18) 33 23 004, (18) 33 23 025
(18) 33 23 503, (18) 33 23 598
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

Tabela 2. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków:

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy	W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy	W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy
1	Grupa 1	cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	2,69	2,72	2,75
2	Grupa 2	cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	5,20	5,23	5,27

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

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

W rozliczeniach z odbiorcami usług w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych obowiązują zróżnicowane ceny i stawki opłat oraz zasady ich stosowania.

W rozliczeniach za dostarczoną wodę:

- cena – wyrażona w złotych za 1 m³ dostarczonej wody,
- stawka opłaty abonamentowej – wyrażona w złotych na odbiorcę usług, niezależna od ilości pobranej wody, płacona za każdy miesiąc.

W rozliczeniach za odebrane ścieki:

- cena – wyrażona w złotych za 1 m³ odebranych ścieków,

Odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- 1) Należności za dostawę wody ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostawę wody oraz odpowiadającej im ilości dostarczonej wody.
- 2) Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
- 3) Należności wynikające z opłaty abonamentowej ustala się na podstawie stawki opłaty abonamentowej przypadającej na odbiorcę wody w okresie rozliczeniowym, regulowane przez odbiorcę niezależnie od ilości dostarczonej wody.

Odbiorcy korzystający z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków:

- 1) Należności za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz odpowiadającej im ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
- 2) Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.



gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

- 3) Ilość odprowadzonych ścieków przyjmuje się jako równą ilości pobranej wody, a w przypadku zamontowanego dodatkowego wodomierza pomniejszana jest o ilość wody bezpowrotnie zużytej zgodnie z jego wskazaniem.
- 4) Należności wynikające z opłaty abonamentowej ustala się na podstawie stawki opłaty abonamentowej przypadającej na odbiorcę wody w okresie rozliczeniowym, regulowane przez odbiorcę niezależnie od ilości dostarczonej wody.

Odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego odprowadzania ścieków:

- 1) Należności za odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen za odprowadzanie ścieków oraz odpowiadającej im ilości odprowadzonych ścieków.
- 2) Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

Na podstawie niniejszej taryfy będzie rozliczana także gmina zgodnie z obowiązującą ceną dla taryfowej Grupy 2 za ilość wody pobranej ze studni i źródeł ulicznych, do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych, zgodnie z art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków pobierana jest za każdy kwartał, w którym były świadczone usługi, o ile umowa zawarta z Odbiorcą usług nie stanowi inaczej. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

Wstrzymanie lub ograniczenie dostawy wody (bez uprzedniego poinformowania odbiorców) może nastąpić w przypadkach:

- 1) braku wody w ujęciu,
- 2) zanieczyszczenia wody na ujęciu w rozmiarze niebezpiecznym dla zdrowia,
- 3) zwiększonych potrzeb przeciwpożarowych,
- 4) zaniku energii elektrycznej na ujęciu lub w stacji uzdatniania wody,
- 5) konieczności usuwania awarii lub przeprowadzania napraw,
- 6) gdy eksploatacja urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych stwarza zagrożenie życia, zdrowia, środowiska lub naraża na powstanie znacznych strat materialnych.
- 7) wystąpienia nadzwyczajnych zagrożeń spowodowanych siłą wyższą lub klęską żywiołową.



Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy
ul. 1 Maja 403 Kamienica 420
tel. (18) 33 23 004 / (18) 33 23 025
(18) 33 23 503 / (18) 33 23 593
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

7. Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy niezwłocznie powiadomi odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty o czasie trwania przerwy w dopływie wody
8. Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy ma obowiązek zapewnić usunięcie awarii eksploatowanych urządzeń powodującej przerwę w dostawie wody w ciągu 36 godzin od czasu jej zgłoszenia w przypadku posiadania pełnej wiedzy o miejscu awarii. W sytuacji trudności związanych ze znalezieniem miejsca awarii sieci wodociągowej jej usunięcie nastąpi niezwłocznie po określeniu jej lokalizacji.
9. W przypadku przerwy w dostawie wody trwającej ponad 48 godzin, Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody w pierwszej kolejności tym odbiorcom, którzy posiadają tylko i wyłącznie przyłącz wodociągowy obsługiwany przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy.
10. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania do Zakładu Gospodarki Komunalnej w Kamienicy reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi. Reklamacje wnoszone są przez odbiorców w formie pisemnej. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie przez Kierownika Zakładu Gospodarki Komunalnej w Kamienicy. O sposobie załatwienia reklamacji zainteresowany odbiorca powinien być powiadomiony w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 dni.
11. Skargi i wnioski dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu Zakładu Gospodarki Komunalnej w Kamienicy można składać do Wójta Gminy Kamienica.
12. Raz na kwartał następuje odczyt liczników wodociągowych przez uprawnionych pracowników ZGK, zaś jednocześnie pracownik posiada wystarczającą wiedzę w zakresie udzielania informacji na temat bieżącego funkcjonowania wodociągu.
13. Na żądanie mieszkańców lub podmiotów prowadzących działalność gospodarczą udostępniane są sprawozdania z badań ścieków i wody.



Gmina Kamienica
ul. Wolności 20
27-113 Kamienica, 028
tel. 15 84 22 568
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Przedsiębiorstwo prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków. Zobowiązana jest do zapewnienia ciągłości dostaw odpowiedniej jakości i ilości wody oraz niezawodnego odprowadzania ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług oraz wymagań z zakresu ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych 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 ma obowiązek zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady techniczne i technologiczne.

W razie przerwy dostawy wody przedsiębiorstwo zapewnia Odbiorcom możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody zlokalizowanego na terenie gminy, oraz informuje odbiorców o jego lokalizacji.

Grupa 1:

- zaopatrzenie w wodę domów jednorodzinnych na podstawie podpisanej umowy,
- remonty (konserwacja) sieci oraz sprawdzanie zasuw oraz sprawności hydrantów,
- zlecenie montażu oraz wymiany liczników wodociągowych,
- spisywanie liczników wodociągowych,
- niezwłoczne usuwanie awarii wodociągowych wraz z informacją publiczną o brakach w dostawie wody,
- zapewnienie wody poprzez wynajęcie beczkowozów z wodą pitną podczas trwania awarii,
- wydawanie warunków technicznych przyłączenia wodociągowego,
- wykonywanie badań wody 2 razy w roku oraz udostępnianie wyników mieszkańcom na wniosek.

Grupa 2.

KIEROWNIK
Zakładu Gospodarki Komunalnej
w Kamienicy
Justyna Palkij



Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy
ul. 1 Maja 420
tel: (18) 33 23 004, (18) 33 23 025
(18) 33 23 515, (18) 33 23 595
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

- zaopatrzenie w wodę podmiotów prowadzących działalność gospodarczą na podstawie podpisanej umowy,
- przedstawianie sprawozdań z badań wody na wniosek pomiotów prowadzących działalność gospodarczą,
- przedstawianie niezbędnych dokumentacji związanych z obsługą sieci wodociągowej w związku z kontrolą zewnętrzną podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą,
- zlecenie montażu oraz wymiany liczników wodociągowych,
- spisywanie liczników wodociągowych,
- niezwłoczne usuwanie awarii wodociągowych wraz z indywidualną informacją o brakach w dostawie wody,
- zapewnienie wody poprzez wynajęcie beczkowozów z wodą pitną podczas trwania awarii,
- sprawdzanie zasuw oraz sprawności hydrantów,
- wydawanie warunków technicznych przyłączenia wodociągowego.

Kanalizacja:

Grupa 1.

- odbiór nieczystości płynnych socjalno-bytowych od domów jednorodzinnych na podstawie podpisanej umowy,
- kontrola studzienek ściekowych oraz wymiana przykryw studzienkowych,
- udrażnianie kanalizacji przez firmę zewnętrzną w związku z powstałą awarią na głównej sieci kanalizacyjnej,
- przeprowadzanie okresowych kontroli studzienek pod kątem nielegalnego wpuszczania wód opadowych z rynien dachowych domów jednorodzinnych,
- udział merytoryczny w projektowaniu przez Gminę Kamienica rozbudowy kanalizacji sanitarnej,
- wspieranie rozwoju sieci kanalizacyjnej poprzez udostępnienie mieszkańcom sprzętu niezbędnego do wykonania przyłącza kanalizacyjnego,
- partycypowanie w kosztach wykonania przyłącza kanalizacyjnego,
- obsługa oczyszczalni ścieków w Kamienicy i Szczawie oraz dbałość o jakość ścieków oczyszczonych,

KIEROWNIK
Zakładu Gospodarki Komunalnej
w Kamienicy
[Podpis]
Justyna Palkii



Gmina Kamienica
ul. Wolności 10
27-100 Kamienica
tel. 014 65 31 001
fax 014 65 31 007
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iop.pl

- udostępnianie wyników z badań ścieków mieszkańcom na ich wniosek,
- wydawanie warunków technicznych przyłączenia kanalizacyjnego.

Grupa 2.

- odbiór ścieków na podstawie podpisanej umowy,
- udrażnianie kanalizacji przez firmę zewnętrzną w związku z powstałą awarią na głównej sieci kanalizacyjnej,
- sprawdzanie rodzaju ścieków oraz sprawności działania oraz opróżniania separatorów substancji ropopochodnych,
- przeprowadzanie okresowych kontroli studzienek,
- udostępnianie wyników z badań ścieków przedsiębiorcom na ich wniosek,
- obsługa oczyszczalni ścieków w Kamienicy i Szczawie oraz dbałość o jakość ścieków oczyszczonych,
- wydawanie warunków technicznych przyłączenia kanalizacyjnego.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi Odbiorców, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych. W zakresie jakości świadczonych usług przedsiębiorstwo realizuje zadania określone w:

- regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie gminy Kamienica, umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowych i kanalizacyjnych,
- przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska, w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych oraz ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

Przedsiębiorstwo zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodno-kanalizacyjnych, zgodnie z postanowieniami



ul. 23 Stycznia 10, 18-101 Kamienica
18-101 Kamienica
tel. (18) 23 23 024 / (18) 23 23 025
(18) 23 23 507 / (18) 23 23 595
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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

Reklamacja może być składana dowolnej formie (ustnie w siedzibie ZGK, telefonicznie, e-mailem, pisemnie osobiście bądź za pomocą poczty tradycyjnej), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia. Rozpatrywaniem skarg i reklamacji zajmuje się wyznaczony pracownik zakładu. Obsługa Odbiorców usług realizowana jest przez pracowników merytorycznych (kierownik zakładu, podinspektor), którzy zajmują się sprawami zgłaszanymi bezpośrednio, telefonicznie, pisemnie i elektronicznie. Jakość wody produkowanej przez dostawcę jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Woda ujmowana jest z ujęć głębinowych. Podlega uzdatnianiu bez chemicznego wspomaganie. Parametry wody uzdatnionej dostarczanej do sieci wodociągowej spełniają wymagania określone w rozporządzeniach szczegółowych w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Woda uzdatniana badana jest systematycznie przez Państwową Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Limanowej oraz badania własne zlecane przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Kamienicy, wyspecjalizowanym podmiotom.

Wprowadzone taryfy mają na celu poprawę jakości usług świadczonych przez Zakład. Czytelny podział na przyjęte grupy taryfowe oraz prosty sposób rozliczeń znacznie ułatwi komunikację z odbiorcami. Określone standardy jakościowe działały będą mobilizująco na pracę Zakładu oraz jego pracowników. W celu poprawy jakości świadczonych usług przy danej cenie taryfowej ZGK w Kamienicy podejmuje następujące działania:

- prowadzony jest stały monitoring w zakresie stanu technicznego sieci w celu wyeliminowania niekontrolowanych wycieków czy miejsc poboru,
- prowadzona jest stała kontrola przebiegu procesów technologicznych uzdatniania wody oraz oczyszczania ścieków, mająca na celu optymalizację kosztów,
- pracownicy merytoryczni prowadzą kompleksową obsługę klienta począwszy od momentu wydania warunków technicznych aż do rozliczania zużycia, fakturowania oraz przyjmowania uwag i reklamacji.



gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iao.pl

- prowadzony jest stały monitoring regulowania należności od odbiorców usług wraz z windykacją.

Podmioty indywidualne jak również prowadzące działalność gospodarczą w zakresie spraw formalno-merytorycznych obsługiwane są przez Kierownika Zakładu. Zgodnie z przyjętymi ustaleniami odpowiada on za ustalania warunków technicznych przyłączy, podpisywanie umów wodociągowych, ściekowych oraz nadzoruje akcje związane z występującymi awariami.

W przypadku awarii sieci wodociągowych mieszkańcy zgodnie z regulaminem informowani są poprzez zamieszczenie stosownej informacji na tablicach ogłoszeń oraz stronie internetowej. Raz na kwartał następuje odczyt liczników wodociągowych przez uprawnionych pracowników ZGK, zaś jednocześnie pracownik posiada wystarczającą wiedzę w zakresie udzielania informacji na temat bieżącego funkcjonowania wodociągu. Na żądanie mieszkańców lub podmiotów prowadzących działalność gospodarczą udostępniane są sprawozdania z badań ścieków i wody.

Do standardów jakościowych zaliczyć należy:

- ciągłość i niezawodność w obsłudze wodociągowej i kanalizacyjnej,
- stan sanitarny wody i oczyszczonych ścieków oraz osadów pościekowych,
- szybkość usunięcia awarii,
- obsługę klienta (rozliczanie).

Ciągłość i niezawodność usług wodociągowo-kanalizacyjnych zależy od prawidłowej eksploatacji urządzeń a w szczególności:

- szczelności sieci i ich czystości,
- sprawności stacji uzdatniania wody i oczyszczalni,
- doborze odpowiedniej jakości materiałów i urządzeń,
- systematycznej konserwacji,
- wydajności ujęć i przepustowości oczyszczalni,
- monitoringu i nadzorze geologicznym.

Na stan sanitarno-epidemiologiczny wpływ mają:

- czystość sieci,
- sprawność stacji uzdatniania i oczyszczalni,
- jakość ujęcia i metoda,



Zakład Gospodarki Komunalnej s.c.
24-608 Kamienica 427
tel. (18) 33 23 004 (18) 33 23 071
(18) 33 23 508 (18) 33 23 592
gmina@kamienica.org.pl
gmina@kamienica.iap.pl

- jakość odpływających ścieków surowych i technologie oczyszczania,
- ochrona zasobów wodnych.

O terminie usunięcia awarii decydują następujące czynniki:

- miejsce wystąpienia (uzbrojenie terenu),
- czas powiadomienia oraz pora roku,
- średnica rurociągu,
- sprawność urządzeń zamykających - wyposażenie techniczne jak: pojazdy, koparki, zagęszczarki itp.,
- inwentaryzacja i łączność.

Na prawidłową obsługę klienta wpływa:

- inwentaryzacja,
- wyposażenie techniczne: komputery stacjonarne,
- dobór i wymiana wodomierzy,
- współpraca inkasent-odbiorca.

Z przytoczonych uwarunkowań wynika, że na każdy z podanych standardów decydujący wpływ ma wyposażenie w odpowiednie środki materiałowe i techniczne oraz organizacja pracy. Rzutuje to bezpośrednio na wysokość nakładów finansowych.