

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

Z dnia 28.05.2024 r.
Znak BI.RZT.10.10.2023

ZIP DYREKTORA
Marek Jadeszko
Z-CA DYREKTORA

**TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA
W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

NA OKRES 3 LAT

**NA TERENIE GMINY BIAŁYSTOK
I GMINY WASILKÓW Z WYŁĄCZENIEM MIEJSCOWOŚCI RYBNIKI**

PREZES ZARZĄDU
Beata Wiśniewska

WICEPREZES ZARZĄDU

Jarosław Romaniukiewicz

„Wodociągi Białostockie” Sp. z o.o. w Białymstoku jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Białystok i Gminy Wasilków z wyłączeniem miejscowości Rybniki realizuje zadania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Obecnie, w rozliczeniach z odbiorcami usług Przedsiębiorstwo stosuje taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, która została zatwierdzona na okres 3 lat przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Decyzją nr BI.RET.070.684.2018.IT z dnia 10 maja 2018 r. (taryfa obowiązuje od 13 czerwca 2018 r.).

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na okres 3 lat oraz określa warunki ich stosowania na terenie Gminy Białystok i na terenie Gminy Wasilków z wyłączeniem miejscowości Rybniki.

Podstawę prawną opracowania nowej Taryfy stanowią przede wszystkim przepisy:

- Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2023.537 t.j.),
- Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Żeglugi Śródlądowej z dnia 2 marca 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. 2022.1074 t.j.).

1. Rodzaje prowadzonej działalności

„Wodociągi Białostockie” Sp. z o.o. w Białymstoku realizuje zadania własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Białystok i Gminy Wasilków z wyłączeniem miejscowości Rybniki zgodnie z:

- Zezwoleniem na prowadzenie działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków (Decyzja Prezydenta Miasta Białegostoku z dnia 17 grudnia 2002 roku)
- Zezwoleniem na prowadzenie działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków (Decyzja Burmistrza Wasilkowa z dnia 16 grudnia 2002 roku),

oraz w oparciu o pisemne umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa zawierane z Odbiorcami usług. Przedsiębiorstwo zarejestrowane zostało w Krajowym Rejestrze Sądowym – Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024985.

Podstawowym rodzajem działalności Przedsiębiorstwa jest według Polskiej Klasyfikacji Działalności przede wszystkim:

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

2. Rodzaje i struktura taryfy

Uwzględniając lokalne uwarunkowania, sposób korzystania z urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych oraz zróżnicowanie kosztów zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo określiło rodzaj i strukturę taryfy.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę – taryfa niejednolita, wieloczołonowa obejmująca:

- cenę za 1 m³ dostarczonej wody;
- stawki opłat abonamentowych.



2



W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków – taryfa niejednolita, wielocłonowa obejmująca:

- cenę za 1 m³ odprowadzonych ścieków;
- stawki opłat abonamentowych;
- stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych.

3. Taryfowe grupy odbiorców

Spółka na potrzeby wniosku taryfowego określiła taryfowe grupy odbiorców usług na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzania ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi.

Spółka dokonała alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania.

Przedsiębiorstwo dokonało podziału na następujące taryfowe grupy odbiorców:

1. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Opis grupy taryfowej	Cykl rozliczeniowy
1	2	3	4
1.	W1	Odbiorcy pobierający wodę do celów gospodarstwa domowego, rozliczani wg punktów odczytowych, e-faktura	1 miesiąc
2.	W2	Odbiorcy pobierający wodę do celów gospodarstwa domowego, rozliczani wg punktów odczytowych, faktura papierowa	1 miesiąc
3.	W3	Odbiorcy pobierający wodę do celów gospodarstwa domowego, rozliczani wg punktów odczytowych, e-faktura	6 miesięcy
4.	W4	Odbiorcy pobierający wodę do celów gospodarstwa domowego, rozliczani wg punktów odczytowych, faktura papierowa	6 miesięcy
5.	W5	Odbiorcy pobierający wodę do celów pozostałych, rozliczani wg punktów odczytowych, e-faktura	1 miesiąc
6.	W6	Odbiorcy pobierający wodę do celów pozostałych, rozliczani wg punktów odczytowych, faktura papierowa	1 miesiąc
7.	W7	Odbiorcy pobierający wodę do celów pozostałych, rozliczani wg punktów odczytowych, e-faktura	6 miesięcy
8.	W8	Odbiorcy pobierający wodę do celów pozostałych,	6 miesięcy

		rozliczani wg punktów odczytowych, faktura papierowa	
9.	W9	Odbiorcy pobierający wodę do celów przeciwpożarowych, rozliczani na podstawie wielkości zużycia wody podanego przez Państwową Straż Pożarną, faktura papierowa	1 miesiąc

Grupy odbiorców pobierających wodę do celów gospodarstwa domowego dotyczą w szczególności właścicieli domów jednorodzinnych, właścicieli lub zarządców domów wielolokalowych, właścicieli lub zarządców wspólnot mieszkaniowych, spółdzielni mieszkaniowych.

Grupy odbiorców pobierających wodę do celów pozostałych dotyczą, w szczególności podmiotów publicznych, osób fizycznych i podmiotów prowadzących działalność gospodarczą.

Grupa **odbiorców pobierających wodę do celów przeciwpożarowych** obejmuje Gminę Białystok i Gminę Wasilków obciążanych za wodę użytą na cele przeciwpożarowe.

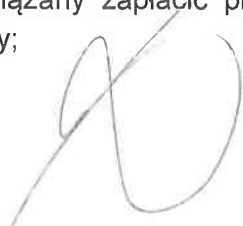
2. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniono pięć grup taryfowych:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Opis grupy taryfowej	Cykl rozliczeniowy
1	2	3	4
1.	S1	Odbiorcy odprowadzający ścieki, rozliczani wg punktów odczytowych, e-faktura	1 miesiąc
2.	S2	Odbiorcy odprowadzający ścieki, rozliczani wg punktów odczytowych, faktura papierowa	1 miesiąc
3.	S3	Odbiorcy odprowadzający ścieki, rozliczani wg punktów odczytowych, e-faktura	6 miesięcy
4.	S4	Odbiorcy odprowadzający ścieki, rozliczani wg punktów odczytowych, faktura papierowa	6 miesięcy
5.	S5	Odbiorcy odprowadzający ścieki, rozliczani na podstawie ryczałtu, faktura papierowa	6 miesięcy

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

W rozliczeniach z odbiorcami usług, obowiązują następujące ceny i stawki opłat:

- cena za dostarczoną wodę jako wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody;




- b) cena za odprowadzone ścieki jako wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ odprowadzonych ścieków, w tym ścieków komunalnych;
- c) stawka opłaty abonamentowej wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za okres rozliczeniowy (za jednostkę odczytu wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego i rozliczenia należności oraz sposobu dostarczenia faktury odbiorcy), została zróżnicowana i ustalona:
- odbiorcom rozliczanym w oparciu o odczyty wskazań wodomierzy i/lub urządzeń pomiarowych,
 - odbiorcom rozliczanym za odprowadzanie ścieków w oparciu o przeciętne normy zużycia wody (ryczałty),
 - odbiorcom otrzymującym fakturę w formie papierowej oraz w formie elektronicznej;
- d) stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

Do ww. cen i stawek zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.

4.1. Taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków obowiązująca w okresie od 1 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy (I – III okres taryfowy)

Wysokość cen i stawek opłat abonamentowych netto za dostarczaną wodę

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Opis grupy taryfowej	Cykl rozliczeniowy	Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat		
					od 1 do 12 m-ca	od 13 do 24 m-ca	od 25 do 36 m-ca
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	W1	Odbiorcy pobierający wodę do celów gospodarstwa domowego rozliczani wg punktów odczytowych e-faktura	1 miesiąc	cena wody zł/m ³	5,37	5,36	5,35
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,23	5,32	5,38
2.	W2	Odbiorcy pobierający wodę do celów gospodarstwa domowego rozliczani wg punktów odczytowych faktura papierowa	1 miesiąc	cena wody zł/m ³	5,37		
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,84		
3.	W3	Odbiorcy pobierający wodę do celów gospodarstwa domowego rozliczani wg punktów odczytowych e-faktura	6 miesięcy	cena wody zł/m ³	5,37	5,36	5,35
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,23	5,32	5,38
4.	W4	Odbiorcy pobierający wodę do celów gospodarstwa domowego rozliczani wg punktów odczytowych faktura papierowa	6 miesięcy	cena wody zł/m ³	5,37	5,36	5,35
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,84	6,25	6,34
5.	W5	Odbiorcy pobierający wodę do celów pozostałych rozliczani wg punktów odczytowych e-faktura	1 miesiąc	cena wody zł/m ³	5,39	5,38	5,37
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,23	5,32	5,38

6.	W6	Odbiorcy pobierający wodę do celów pozostałych rozliczani wg punktów odczytowych faktura papierowa	1 miesiąc	cena wody zł/m ³	5,39		
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,84		
7.	W7	Odbiorcy pobierający wodę do celów pozostałych rozliczani wg punktów odczytowych e faktura	6 miesięcy	cena wody zł/m ³	5,39	5,38	5,37
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,23	5,32	5,38
8.	W8	Odbiorcy pobierający wodę do celów pozostałych rozliczani wg punktów odczytowych faktura papierowa	6 miesięcy	cena wody zł/m ³	5,39		
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,84		
9.	W9	Odbiorcy usług rozliczani na podstawie wielkości zużycia wody podanego przez Państwową Straż Pożarną faktura papierowa	1 miesiąc	cena wody zł/m ³	5,39	5,38	5,37
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	8,35	8,50	8,64

Do ww. cen i stawek zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Wysokość cen i stawek opłat abonamentowych netto za odebrane ścieki

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Opis grupy tariffowej	Cykl rozliczeniowy	Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat		
					od 1 do 12 m-ca	od 13 do 24 m-ca	od 25 do 36 m-ca
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	S1	Odbiorcy odprowadzający ścieki, rozliczani wg punktów odczytowych e-faktura	1 miesiąc	cena ścieków zł/m ³	5,99	5,91	5,85
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,23	5,32	5,38
2.	S2	Odbiorcy odprowadzający ścieki, rozliczani wg punktów odczytowych faktura papierowa	1 miesiąc	cena ścieków zł/m ³	5,99		
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,84		
3.	S3	Odbiorcy odprowadzający ścieki, rozliczani wg punktów odczytowych e-faktura	6 miesięcy	cena ścieków zł/m ³	5,99	5,91	5,85
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,23	5,32	5,38
4.	S4	Odbiorcy odprowadzający ścieki, rozliczani wg punktów odczytowych faktura papierowa	6 miesięcy	cena ścieków zł/m ³	5,99	5,91	5,85
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenie)	5,84	6,25	6,34
5.	S5	Odbiorcy odprowadzający ścieki rozliczani na podstawie ryczałtu faktura papierowa	6 miesiąc	cena ścieków zł/m ³	5,99	5,91	5,85
				stawka opłaty abonamentowej (zł/za rozliczenie)	8,35	8,50	8,64

Do ww. cen i stawek zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Stawka opłaty abonamentowej dla odbiorców usług rozliczanych w oparciu o odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego składa się z:

- kosztów poniesionych w związku z odczytem wodomierza lub urządzenia pomiarowego,
- kosztów poniesionych w związku z rozliczeniem wodomierza lub urządzenia pomiarowego,
- kosztów poniesionych z wystawieniem faktury papierowej.

Stawka opłaty abonamentowej dla odbiorców usług rozliczanych w oparciu o przeciętne normy zużycia składa się z:

- kosztów poniesionych w związku z rozliczeniem,
- kosztów poniesionych z wystawieniem faktury papierowej.

Na I okres obowiązywania nowej taryfy (od 1 do 12 miesiąca) zaplanowano 9 grup abonamentowych w zakresie zbiorowego dostarczania wody oraz 5 grup abonamentowych w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków.

W związku z planowanym wprowadzeniem obowiązku wystawiania e-faktur w ramach Krajowego Systemu e-Faktur (Ksef) podmiotom podlegającym opodatkowaniu VAT, w grupach W2, W6 i W8 w zakresie zbiorowego dostarczania wody oraz w grupie S2 w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków w abonamentach nie będzie kosztów faktur papierowych.

Powyższe grupy w II i III okresie taryfowym objęte będą abonamentem obejmującym tylko koszty odczytu i rozliczenia. Zostaną one przydzielone odpowiednio w zakresie dostarczania wody do grup abonamentowych W1, W5 i W7, w zakresie odprowadzania ścieków do grupy S1.

4.2. Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

Warunki wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu „Wodociągów Białostockich” Sp. z o.o. w Białymstoku określone zostały w Tabeli nr 4 i Tabeli nr 5 określających dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U.2016.1757 t.j.).

4.2.1. Stawki opłat w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy

a) Tabela nr 1 Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w zakresie składu ścieków dla wybranych substancji z Tabeli 5

Lp.	Rodzaj substancji (wskaźnik zanieczyszczeń)	Stawki opłat netto dla poszczególnych zakresów stężeń							
		S ₁	C ₁	S ₂	C ₂	S ₃	C ₃	S ₄	C ₄
		g/m ³	zł/m ³	g/m ³	zł/m ³	g/m ³	zł/m ³	g/m ³	zł/m ³
1.	BZT	701+1500	3,89	1501+3000	8,85	3001+4000	14,14	4001 i powyżej	C ₄ = [(S _{rz} / S _{dob}) - 1] x T
2.	CHZT	1001+2562	3,89	2563+4500	8,85	4501+5720	14,14	5721 i powyżej	
3.	Zawiesina	1001+2000	3,89	2001+4000	8,85	4001+5720	14,14	5721 i powyżej	
4.	Fosfor	13+30	3,89	31+50	8,85	51+69	14,14	70 i powyżej	
5.	Chlorki	1001-1200	3,89	1201+3600	8,85	3601+5720	14,14	5721 i powyżej	
6.	EE	101-250	3,89	251+360	8,85	361+570	14,14	571 i powyżej	
7.	OWO	351+740	3,89	741+1300	8,85	1301+2000	14,14	2001 i powyżej	
8.	Siarczany	501-1100	3,89	1101+1700	8,85	1701+2860	14,14	2861 i powyżej	

gdzie:

S₁, S₂, S₃, S₄ – zakres stężeń wskaźników zanieczyszczeń w g/m³

7

C_1, C_2, C_3, C_4 – stawki opłat netto dla poszczególnych zakresów w zł/m³

S_{rz} – stężenie wskaźnika zanieczyszczenia stwierdzone w dniu kontroli w g/m³

S_{dop} – stężenie dopuszczalne wskaźnika zanieczyszczenia określone w Tabeli nr 4 i Tabeli nr 5 w g/m³

T – cena netto dla ścieków w zł określona w pkt. 4.1.

b) Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w zakresie składu ścieków dla substancji z Tabeli nr 4 i Tabeli nr 5 nie wymienionych w Tabeli nr 1 ustala się wg wzoru

$$C = [(S_{rz} / S_{dop}) - 1] \times T$$

gdzie:

C - stawka opłat netto w zł/m³

S_{rz} - stężenie wskaźnika zanieczyszczenia stwierdzone w dniu kontroli w g/m³

S_{dop} - stężenie dopuszczalne wskaźnika zanieczyszczenia określone w Tabeli nr 4 i Tabeli nr 5 w g/m³

T - cena netto dla ścieków w zł określona w pkt. 4.1.

c) Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w zakresie stanu ścieków za każdy 1 m³ ścieków ustala się następująco:

1) w przypadku przekroczenia dozwolonej temperatury:

a) o mniej niż 10° C – 1-krotność ceny za odprowadzanie 1 m³ ścieków określonej w pkt. 4.1.

b) o 10° C i więcej – 2-krotność ceny za odprowadzanie 1 m³ ścieków określonej w pkt. 4.1.

2) w przypadku przekroczenia dozwolonego odczynu poniżej dolnej lub powyżej górnej wartości dopuszczalnej:

a) o mniej niż 2 pH – 1-krotność ceny za odprowadzanie 1 m³ ścieków określonej w pkt. 4.1.

b) 2 pH i więcej – 2-krotność ceny za odprowadzanie 1 m³ ścieków określonej w pkt. 4.1.

4.2.2. Stawki opłat w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

a) Tabela nr 2 Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w zakresie składu ścieków dla wybranych substancji z Tabeli 5

Lp.	Rodzaj substancji (wskaźnik zanieczyszczeń)	Stawki opłat netto dla poszczególnych zakresów stężeń							
		S_1	C_1	S_2	C_2	S_3	C_3	S_4	C_4
		g/m ³	zł/m ³	g/m ³	zł/m ³	g/m ³	zł/m ³	g/m ³	zł/m ³
1.	BZT	701+1500	3,84	1501+3000	8,73	3001+4000	13,95	4001 i powyżej	$C_4 = [(S_{rz} / S_{dop}) - 1] \times T$
2.	CHZT	1001+2562	3,84	2563+4500	8,73	4501+5720	13,95	5721 i powyżej	
3.	Zawiesina	1001+2000	3,84	2001+4000	8,73	4001+5720	13,95	5721 i powyżej	
4.	Fosfor	13+30	3,84	31+50	8,73	51+69	13,95	70 i powyżej	
5.	Chlorki	1001-1200	3,84	1201+3600	8,73	3601+5720	13,95	5721 i powyżej	
6.	EE	101-250	3,84	251+360	8,73	361+570	13,95	571 i powyżej	

7.	OWO	351÷740	3,84	741÷1300	8,73	1301÷2000	13,95	2001 i powyżej
8.	Siarczany	501-1100	3,84	1101÷1700	8,73	1701÷2860	13,95	2861 i powyżej

gdzie:

S_1, S_2, S_3, S_4 – zakres stężeń wskaźników zanieczyszczeń w g/m^3

C_1, C_2, C_3, C_4 – stawki opłat netto dla poszczególnych zakresów w $zł/m^3$

S_{rz} – stężenie wskaźnika zanieczyszczenia stwierdzone w dniu kontroli w g/m^3

S_{dop} – stężenie dopuszczalne wskaźnika zanieczyszczenia określone w Tabeli nr 4 i Tabeli nr 5 w g/m^3

T – cena netto dla ścieków w $zł$ określona w pkt. 4.1.

b) Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w zakresie składu ścieków dla substancji z Tabeli nr 4 i Tabeli nr 5 nie wymienionych w Tabeli nr 2 ustala się wg wzoru

$$C = [(S_{rz} / S_{dop}) - 1] \times T$$

gdzie:

C - stawka opłat netto w $zł/m^3$

S_{rz} - stężenie wskaźnika zanieczyszczenia stwierdzone w dniu kontroli w g/m^3

S_{dop} - stężenie dopuszczalne wskaźnika zanieczyszczenia określone w Tabeli nr 4 i Tabeli nr 5 w g/m^3

T - cena netto dla ścieków w $zł$ określona w pkt. 4.1.

c) Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w zakresie stanu ścieków za każdy $1 m^3$ ścieków ustala się następująco:

1) w przypadku przekroczenia dozwolonej temperatury:

a) o mniej niż $10^\circ C$ – 1-krotność ceny za odprowadzanie $1 m^3$ ścieków określonej w pkt. 4.1.

b) o $10^\circ C$ i więcej – 2-krotność ceny za odprowadzanie $1 m^3$ ścieków określonej w pkt. 4.1.

2) w przypadku przekroczenia dozwolonego odczynu poniżej dolnej lub powyżej górnej wartości dopuszczalnej:

a) o mniej niż 2 pH – 1-krotność ceny za odprowadzanie $1 m^3$ ścieków określonej w pkt. 4.1.

b) 2 pH i więcej – 2-krotność ceny za odprowadzanie $1 m^3$ ścieków określonej w pkt. 4.1.

4.2.3. Stawki opłat w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

a) **Tabela nr 3** Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w zakresie składu ścieków dla wybranych substancji z Tabeli nr 5

Lp.	Rodzaj substancji (wskaźnik zanieczyszczeń)	Stawki opłat netto dla poszczególnych zakresów stężeń							
		S_1	C_1	S_2	C_2	S_3	C_3	S_4	C_4
		g/m^3	$zł/m^3$	g/m^3	$zł/m^3$	g/m^3	$zł/m^3$	g/m^3	$zł/m^3$
1.	BZT	701÷1500	3,80	1501÷3000	8,64	3001÷4000	13,81	4001 i powyżej	$C^4 = [(S_{rz} / S_{dop}) - 1] \times T$
2.	CHZT	1001÷2562	3,80	2563÷4500	8,64	4501÷5720	13,81	5721 i powyżej	

3.	Zawiesina	1001÷2000	3,80	2001÷4000	8,64	4001÷5720	13,81	5721 i powyżej
4.	Fosfor	13÷30	3,80	31÷50	8,64	51÷69	13,81	70 i powyżej
5.	Chlorki	1001-1200	3,80	1201÷3600	8,64	3601÷5720	13,81	5721 i powyżej
6.	EE	101-250	3,80	251÷360	8,64	361÷570	13,81	571 i powyżej
7.	OWO	351÷740	3,80	741÷1300	8,64	1301÷2000	13,81	2001 i powyżej
8.	Siarczany	501-1100	3,80	1101÷1700	8,64	1701÷2860	13,81	2861 i powyżej

gdzie:

S_1, S_2, S_3, S_4 – zakres stężeń wskaźników zanieczyszczeń w g/m^3

C_1, C_2, C_3, C_4 – stawki opłat netto dla poszczególnych zakresów w $zł/m^3$

S_{rz} – stężenie wskaźnika zanieczyszczenia stwierdzone w dniu kontroli w g/m^3

S_{dop} – stężenie dopuszczalne wskaźnika zanieczyszczenia określone w Tabeli nr 4 i Tabeli nr 5 w g/m^3

T – cena netto dla ścieków w $zł$ określona w pkt. 4.1.

b) Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w zakresie składu ścieków dla substancji z Tabeli nr 4 i Tabeli nr 5 nie wymienionych w Tabeli nr 3 ustala się wg wzoru

$$C = [(S_{rz} / S_{dop}) - 1] \times T$$

gdzie:

C - stawka opłat netto w $zł/m^3$

S_{rz} - stężenie wskaźnika zanieczyszczenia stwierdzone w dniu kontroli w g/m^3

S_{dop} - stężenie dopuszczalne wskaźnika zanieczyszczenia określone w Tabeli 4 i Tabeli 5 w g/m^3

T - cena netto dla ścieków w $zł$ określona w pkt. 4.1.

c) Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w zakresie stanu ścieków za każdy $1 m^3$ ścieków ustala się następująco:

1) w przypadku przekroczenia dozwolonej temperatury:

a) o mniej niż $10^{\circ} C$ – 1-krotność ceny za odprowadzanie $1 m^3$ ścieków określonej w pkt. 4.1.

b) o $10^{\circ} C$ i więcej – 2-krotność ceny za odprowadzanie $1 m^3$ ścieków określonej w pkt. 4.1.

2) w przypadku przekroczenia dozwolonego odczynu poniżej dolnej lub powyżej górnej wartości dopuszczalnej:

a) o mniej niż 2 pH – 1-krotność ceny za odprowadzanie $1 m^3$ ścieków określonej w pkt. 4.1.

b) 2 pH i więcej – 2-krotność ceny za odprowadzanie $1 m^3$ ścieków określonej w pkt. 4.1.

Tabela 4. Dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń dla niektórych substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych

Lp.	Rodzaj substancji (wskaźnik)	Jednostka miary	Dopuszczalna wartość średnia dobową
1.	Rtęć (HG)	mg Hg/l	0,06
2.	Kadm (CD)	mg Cd/l	0,4

3.	Heksachlorocykloheksan (HCH)	mg HCH/l	0
4.	Tetrachlorometan (CCl ₄)	mg CCl ₄ /l	3,0
5.	Pentachlorofenol (PCP)	mg PCP/l	2,0
6.	Aldryna, dieldryna, endryna, izodryna	mg/l	0
7.	Dwuchlorodwufenylotrójchloroetan (DDT)	mg DDT/l	0
8.	Wielopierścieniowe chlorowane dwufenyle (PCB)	mg PCB/l	0
9.	Wielopierścieniowe chlorowane trójfenyle (PCT)	mg PCT/l	0
10.	Heksachlorobenzen (HCB)	mg HCB/l	2,0
11.	Heksachlorobutadien (HCBd)	mg HCBd/l	3,0
12.	Trichlorometan (CHCl ₃) (chloroform)	mg CHCl ₃ /l	2,0
13.	1,2-dichloroetan (EDC)	mg EDC/l	0,2
14.	Trichloroetylen (TRI)	mg TRI/l	0,2
15.	Tetrachloroetylen (PER)	mg PER/l	1,0
16.	Trichlorobenzen (TCB)	mg TCB/l	0,1

Tabela 5. Dopuszczalne wartości dla pozostałych wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych

Lp.	Rodzaj substancji (wskaźnik)	Jednostka	Dopuszczalna wartość
1.	Temperatura	° C	35
2.	Odczyn	pH	6,5 ÷ 9,5
3.	Zawiesiny łatwo opadające	mg/l	10
4.	Zawiesiny ogólne	mg/l	1000
5.	ChZT _{CR}	mg O ₂ /l	1000
6.	BZT ₅	mg O ₂ /l	700
7.	Ogólny węgiel organiczny (OWO)	mg C/l	350
8.	Azot amonowy	mg N _{NH4} /l	200
9.	Azot azotynowy	mg N _{NO2} /l	10
10.	Fosfor ogólny	mg P/l	12
11.	Chlorki	mg Cl/l	1000
12.	Siarczany	mg SO ₄ /l	500
13.	Siarczyny	mg SO ₃ /l	10
14.	Żelazo ogólne	mg Fe/l	10
15.	Glin	mg Al/l	3
16.	Antymon	mg Sb/l	0,5
17.	Arsen	mg As/l	0,5
18.	Bar	mg Ba/l	5
19.	Beryl	mg Be/l	1
20.	Bor	mg B/l	10
21.	Cynk	mg Zn/l	2
22.	Cyna	mg Sn/l	2
23.	Chrom (VI)	mg Cr/l	0,2
24.	Chrom ogólny	mg Cr/l	1
25.	Kobalt	mg Co/l	1
26.	Miedź	mg Cu/l	1

27.	Molibden	mg Mo/l	1
28.	Nikiel	mg Ni/l	1
29.	Ołów	mg Pb/l	1
30.	Selen	mg Se/l	1
31.	Srebro	mg Ag/l	0,5
32.	Tal	mg Tl/l	1
33.	Tytan	mg Ti/l	2
34.	Wanad	mg V/l	2
35.	Chlor wolny	mg Cl ₂ /l	1
36.	Chlor całkowity	mg Cl ₂ /l	4
37.	Cyjanki związane	mg CN/l	5
38.	Cyjanki wolne	mg CN/l	0,5
39.	Fluorki	mg F/l	20
40.	Siarczki	mg S/l	1
41.	Rodanki	mg CNS/l	30
42.	Fenole lotne (indeks fenolowy)	mg/l	15
43.	Węglowodory ropopochodne	mg/l	15
44.	Substancje ekstrahujące się eterem naftowym (EE)	mg/l	100
45.	Insektycydy fosforoorganiczne	mg/l	0,1
46.	Lotne związki chloroorganiczne (VOX)	mg Cl/l	1,5
47.	Adsorbowalne związki chloroorganiczne (AOX)	mg Cl/l	1
48.	Lotne węglowodory aromatyczne (BTX - Benzen, Toluen, Ksylen)	mg/l	1
49.	Wielopierścieniowe węglowodory aromatyczne (WWA)	mg C/l	0,2
50.	Surfaktanty anionowe (substancje powierzchniowo czynne anionowe)	mg/l	15
51.	Surfaktanty niejonowe (substancje powierzchniowo czynne niejonowe)	mg/l	20

Do cen i stawek opłat zawartych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

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 z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2023.537 t.j.), Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. 2022.1074 t.j.) oraz Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujących na terenie gminy Białystok i gminy Wasilków.

1. Odbiorca, za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, obciążany jest należnością na podstawie faktur.
2. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
3. Termin płatności wskazany na fakturze nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania.
4. Nadpłaty zaliczane są na poczet przyszłych należności lub na wniosek odbiorcy zwracane w ciągu 14 dni od dnia złożenia wniosku.
5. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy.

6. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy.
7. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.
8. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
9. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
10. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
11. W przypadku świadczenia usługi wyłącznie w zakresie odprowadzania ścieków oraz braku urządzenia pomiarowego, ilość ścieków ustala się zgodnie z przepisami w sprawie przeciętnych norm zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w normach - na podstawie ilości określonej w umowie.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców

„Wodociągi Białostockie” Sp. z o.o. w Białymstoku świadczy dla odbiorców usług pełen zakres usług w zakresie ujmowania, uzdatniania i dostarczania wody za pomocą urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków i ich oczyszczania za pomocą urządzeń kanalizacyjnych w ramach uzyskanego zezwolenia.

Przedsiębiorstwo na podstawie § 4 ust. 1 pkt. 3 Rozporządzenia taryfowego tworzy dziewięć grup taryfowych w zakresie zaopatrzenia w wodę oraz pięć grup taryfowych w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, szczegółowo opisane w punkcie 3. Taryfowe grupy odbiorców oraz w uzasadnieniu wniosku o zatwierdzenie taryfy.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Woda jest pobierana, uzdatniana i dostarczana w jednakowy sposób zarówno do celów socjalno-bytowych, jak również dla zakładów usługowych i produkcyjnych.

Przedsiębiorstwo ustala taryfę niejednolitą wieloczołnową w zakresie zaopatrzenia w wodę, zawierającą zróżnicowaną cenę za dostarczoną wodę odbiorcom oraz stawki opłat abonamentowych:

- Odbiorcy pobierający wodę do celów gospodarstwa domowego: grupy taryfowe W1, W2, W3, W4,
- Odbiorcy pobierający wodę do celów pozostałych: grupy taryfowe: W5, W6, W7, W8,
- Odbiorcy pobierający wodę na cele przeciwpożarowe: grupa taryfowa: W9.

Zróżnicowanie spowodowane jest naliczaniem przez Organy PGW Wody Polskie wyższych stawek opłat zmiennych za usługi wodne za pobór wód przeznaczonych do uzdatniania i dostarczania pozostałym odbiorcom z wyłączeniem gospodarstw domowych.

Ścieki są odprowadzane i oczyszczane w jednakowy sposób zarówno do celów socjalno-bytowych, jak również dla zakładów usługowych i produkcyjnych.



Przedsiębiorstwo ustala taryfę niejedolitą wieloczonową, zawierającą jednakową cenę za odprowadzanie ścieków wszystkim odbiorcom odprowadzającym ścieki oraz różne stawki opłat abonamentowych:

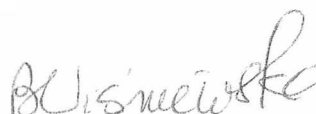
- Wszyscy odbiorcy odprowadzający ścieki: grupy taryfowe S1, S2, S3, S4, S5.

Przedsiębiorstwo nalicza stawki opłaty abonamentowej niezależnie, czy w okresie rozliczeniowym odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki. Stawka opłaty abonamentowej naliczana jest odrębnie za usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odrębnie w ramach zbiorowego odprowadzania ścieków.

Zasadnicza działalność Przedsiębiorstwa koncentruje się na ciągłym i bezawaryjnym dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

Za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwo stosuje stawki opłat, do których stosuje się następujące warunki:

1. Dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych określają Tabele nr 4 i nr 5.
2. Za wprowadzanie do urządzeń kanalizacyjnych ścieków przemysłowych spełniających warunki określone w Tabelach nr 4 i nr 5 Odbiorca usług zapłaci za każdy 1m³ cenę określoną w pkt. 4.1.
3. Za wprowadzanie do urządzeń kanalizacyjnych ścieków przemysłowych o jakości przekraczającej warunki określone w Tabelach nr 4 i nr 5 Odbiorca usług zapłaci za każdy 1m³ ścieków przemysłowych oprócz ceny określonej w pkt. 4.1, stawkę opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych określoną w pkt 4.2.
4. Podstawą ustalania stawki opłat za przekroczenia są wyniki analiz fizykochemicznych ścieków pobranych w punkcie kontrolno-pomiarowym ustalonym między Przedsiębiorstwem i Odbiorcą usług w czasie kontroli prowadzonych w oparciu o aktualne przepisy Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.
5. Pobór próbki kontrolnej odbywa się po zawiadomieniu Odbiorcy usług o zamiarze przeprowadzenia kontroli i w obecności jego upoważnionego przedstawiciela. Kontrolna próbka ścieków może powstać z jednej próbki lub ze zmieszania więcej niż jednej próbki ścieków, pobranej ręcznie lub automatycznie przez akredytowanego próbkobiorcę w sposób określony przez Przedsiębiorstwo. Pobór próbki kontrolnej zostaje potwierdzony podpisaniem protokołu z pobrania przez osoby uczestniczące przy poborze. Próbka kontrolna zostaje przekazana do badania do Laboratorium Badania Ścieków, które posiada akredytację Polskiego Centrum Akredytacji. O wynikach badań pobranej próbki kontrolnej Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę usług niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 14 dni od daty ich pobrania.
6. W przypadku stwierdzenia przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych:
 - a) gdy przekroczenie dotyczy jednego wskaźnika ujętego w Tabelach nr 1-3 Przedsiębiorstwo stosuje odpowiednią dla niego stawkę opłat z tabeli,
 - b) gdy przekroczenie dotyczy więcej niż jednego wskaźnika ujętego w Tabelach nr 1-3 Przedsiębiorstwo stosuje stawkę opłat za przekroczenie przyjmując najwyższą stawkę opłaty,
 - c) gdy przekroczenie dotyczy wskaźników z Tabel nr 4 i nr 5 nie ujętych w Tabelach nr 1-3 Przedsiębiorstwo ustala dla nich stawkę opłat jako sumę wszystkich stawek opłat wyliczonych ze wzoru dla każdego wskaźnika,
 - d) w przypadku przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych w zakresie omówionym w pkt. a) – c) ustala się łączną stawkę opłat jako sumę wszystkich stawek opłat ustalonych wg powyższych zasad.
7. Łączna stawka opłaty będzie liczona od dnia kontroli do dnia poprzedzającego dzień, w którym zostanie przeprowadzona ponowna kontrola połączona z poborem próbki kontrolnej, której badanie



stwierdzi brak przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

8. Stawka opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych może ulec zmianie na wniosek Odbiorcy, złożony po podjęciu udokumentowanych działań na rzecz polepszenia jakości ścieków, potwierdzonych wynikami badań ścieków, które należy niezwłocznie po ich wykonaniu (nie dłużej niż 21 dni od daty pobrania próbki) przedłożyć Przedsiębiorstwu. Wniosek o zmianę stawki opłat lub zaprzestanie naliczania dodatkowej stawki opłat może być przyjęty, jeśli jest potwierdzony prawidłowo sporządzonym (zgodnie z wymogami prawnymi) sprawozdaniem z badań wykonanych przez Akredytowane Laboratorium i przekazanym w wymaganym terminie 21 dni od dnia pobrania próbki. Integralną częścią wniosku jest sprawozdanie z badań z dołączonym protokołem z poboru próbki ścieków.
9. W celu potwierdzenia zmiany naruszenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Odbiorca zleca pobór próbek przez akredytowanego próbkobiorcę i wykonanie pomiarów stanu i składu ścieków przez laboratorium posiadające akredytację Polskiego Centrum Akredytacji.
10. Jeżeli Przedsiębiorstwo w ciągu 35 dni nie zakwestionuje poprzez ponowną kontrolę zasadności złożonego wniosku, ustali na podstawie przedłożonych wyników badań nową stawkę opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych lub zaprzestanie naliczania wcześniej ustalonej stawki.
11. Na wniosek Odbiorcy może być zastosowana stawka opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych. Stawka ta jest określana wspólnie przez Odbiorcę i Przedsiębiorstwo na podstawie wyników badań ścieków przemysłowych wprowadzanych przez Odbiorcę bądź też przewidywanych przez Odbiorcę zmian jakości ścieków przemysłowych spowodowanych zmianami w procesie produkcyjnym.
12. Po ustaniu przekroczenia Przedsiębiorstwo wystawi fakturę VAT na wymiar łącznej opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych. Łączna opłata za przekroczenie jest iloczynem łącznej stawki opłat i ilości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych w okresie przekroczenia.
13. Ilość ścieków w okresie przekroczenia liczona jest na podstawie urządzenia pomiarowego lub w oparciu o przepływy ścieków ustalane do rozliczeń za ilość wprowadzanych ścieków przez Odbiorcę.
14. Przedsiębiorstwo wystawi fakturę VAT na wymiar łącznej opłaty za przekroczenie: po ustaniu przekroczenia, po każdej zmianie stawki opłat, po zmianie taryfy, na koniec okresu rozliczeniowego.
15. Do cen i stawek opłat dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług:

1. Przedsiębiorstwo zapewnia odbiorcom ciągłość, niezawodność i wysoką jakość świadczonych usług.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia odbiorcom należyty poziom obsługi poprzez wyodrębnienie stanowiska pracy do obsługi klientów.
3. Przedsiębiorstwo udziela wszelkich informacji w zakresie świadczonych usług.
4. Przedsiębiorstwo prowadzi stronę internetową www.wobi.pl, na której umieszczane są bieżące komunikaty kierowane do klientów, w tym dotyczące awarii, wyłączeń oraz czasu trwania przerw w świadczeniu usług. Na stronie umieszczone są również wzory formularzy i wniosków do pobrania, aktualna taryfa, Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (E-BOK, e-faktura, Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz akty prawne dotyczące zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków).
5. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących świadczonych usług w formie pisemnej, elektronicznej (E-BOK, e-mail), telefonicznie.
6. Przedsiębiorstwo obowiązane jest do powiadomienia odbiorcy o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.
7. O przewidywanych zakłóceniach w dostawie wody albo w odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia Odbiorcy.

8. W przypadku planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorców o terminie i przewidywanym czasie trwania zakłóceń co najmniej na 2 dni przed ich wystąpieniem w lokalnych środkach masowego przekazu oraz na stronie internetowej www.wobi.pl.
9. W przypadkach określonych pkt. 7, 8, przy przerwach trwających ponad 12 godzin, Przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody do celów gospodarstw domowych w niezbędnych ilościach.
10. W przypadku dostarczenia wody o pogorszonych parametrach odbiorca może domagać się obniżenia należności adekwatnie do rzeczywistego obniżenia poziomu świadczonej usługi.

WICEPREZES ZARZĄDU

Jarosław Poniatowicz

PREZES ZARZĄDU

Beata Wiśniewska