

*Załącznik nr 1 do wniosku o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego
zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków*

PROJEKT TARYFY DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Spis treści	strona
1. Informacje ogólne	3
2. Rodzaj prowadzonej działalności	3
3. Rodzaj i struktura taryfy	3
4. Taryfowe grupy odbiorców usług	4
5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat abonamentowych	5
5.1. Wysokość cen i stawek opłat abonamentowych za dostarczoną wodę	5
5.1.a. <i>Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy</i>	5
5.1.b. <i>Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy</i>	6
5.1.c. <i>Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy</i>	7
5.2. Wysokość cen i stawek opłat abonamentowych za odprowadzanie ścieków	7
5.2.a. <i>Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy</i>	7
5.2.b. <i>Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy</i>	8
5.2.c. <i>Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy</i>	8
5.3. Opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych	9
6. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe	12
7. Warunki stosowania cen i stawek opłat	13
7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców - zaopatrzenie w wodę	13
7.2. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców - odprowadzanie ścieków	13
7.3. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług	13

Nat

1. Informacje ogólne

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz określa warunki ich stosowania obowiązujące na terenie Gminy Jaworzno na okres 36 miesięcy.

Taryfa została opracowana na podstawie przepisów Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 328, 1566 i 2180), zwanej dalej Ustawą oraz 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. z 2018 r. poz. 472), zwanego dalej Rozporządzeniem.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z wyłączeniem odbiorców i dostawców hurtowych, wód opadowych i roztopowych odprowadzanych wydzieloną kanalizacją deszczową.

Zgodnie z art. 22 ustawy, taryfa obejmuje także cenę za wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych, wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

2. Rodzaj prowadzonej działalności

Wodociąg Jaworzno sp. z o.o. prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia wydanego Decyzją Zarządu Miasta Jaworzna Nr 230/974/2002 z dnia 3 września 2002 r.

Zgodnie z zezwoleniem przedmiotem działania przedsiębiorstwa jest działalność polegająca na:

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

Przedsiębiorstwo posiada własne ujęcia wody, a także dokonuje zakupu wody od zewnętrznych dostawców na podstawie zawartych umów.

3. Rodzaj i struktura taryfy

Wnioskowaną kalkulację opłaty – zgodnie z przepisami Rozporządzenia, oparto na wartości niezbędnych przychodów.

Uwzględniając powyższe wyłoniono taryfę wieloczętonową niejednolitą.

Zgodnie z rozporządzeniem, taryfy zostały zaprojektowane w sposób zapewniający:

- ✓ uzyskanie niezbędnych przychodów,
- ✓ ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat,
- ✓ eliminowanie subsydiowania skrośnego,
- ✓ motywowanie odbiorców usług do racjonalnego korzystania z wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków,
- ✓ łatwość obliczania i sprawdzania cen i stawek opłat.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług

Taryfowa grupa odbiorców usług obejmuje odbiorców wyodrębnionych 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 zróżnicowanie kosztów zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, dokonano podziału odbiorców usług na następujące taryfowe grupy odbiorców usług:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Charakterystyka taryfowej grupy odbiorców usług
0	1	2
1. Zaopatrzenie w wodę		
1.1.	Grupa 1	Gospodarstwa domowe w budynkach mieszkalnych jednorodzinnych, wielorodzinnych administrowanych przez: Zakłady Budynków Miejskich, Spółdzielnie Mieszkaniowe, Zarządców Nieruchomości, Wspólnoty Mieszkaniowe, Zakłady Nieruchomości i kamienicach prywatnych – rozliczani za ilość zużytej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Gospodarstwa domowe w lokalach wielorodzinnych i inne – rozliczane za ilość zużytej wody w oparciu o wskazania wodomierza niebędącego własnością Spółki. Woda używana do podlewania ogrodów działkowych POD i ogródków przydomowych, której ilość rozliczana jest w oparciu o wskazania wodomierza głównego lub sublicznika.
1.2.	Grupa 2	Odbiorcy, dla których ilość zużytej wody ustalana jest według norm określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. Nr 8, poz. 70), w m ³ na osobę na miesiąc. Przychodnie i poradnie zdrowia, szkolnictwo prywatne i publiczne, przedszkola i żłobki prywatne i publiczne, urzędy miasta, instytucje wymiaru sprawiedliwości, wojska i policja, ośrodki i domy pomocy, kościoły i parafie, cmentarze, kina, domy kultury, muzea, schroniska, biblioteki, izby i urzędy skarbowe, banki, obiekty sportowe, organizacje społeczne prowadzące działalność gospodarczą, hurtownie – rozliczane za ilość zużytej wody, ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Zakłady przemysłowe, budowlane, jednostki prowadzące działalność przetwórstwa, działalność transportową, hipermarkety, przedsiębiorstwa gospodarki komunalnej, szpitale, hotele – rozliczane za ilość zużytej wody, ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Lokale usługowe i handlowe wolnostojące lub zlokalizowane w budynkach mieszkalnych – rozliczani za ilość zużytej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Gmina, pobierająca wodę do źródeł publicznych, do zraszania ulic i publicznych terenów zielonych do zasilania fontann – rozliczana za ilość zużytej wody, ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego lub według norm ryczałtowych. Gmina, rozliczana za ilość wody pobranej przez jednostki straży pożarnej na podstawie zasad ustalonych w odrębnej umowie.
2. Odprowadzanie ścieków		
2.1.	Grupa 1	Gospodarstwa domowe w budynkach mieszkalnych jednorodzinnych, wielobranżowych administrowanych przez: Zakłady Budynków Miejskich, Spółdzielnie Mieszkaniowe, Zarządców Nieruchomości, Wspólnoty Mieszkaniowe, Zakłady Nieruchomości i kamienicach prywatnych – rozliczani jak za ilość zużytej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Gospodarstwa domowe w lokalach wielorodzinnych i inne – rozliczane jak za ilość zużytej wody w oparciu o wskazania wodomierza niebędącego własnością Spółki. W przypadku posiadania urządzenia pomiarowego wg wskazań przyrządu.
2.2.	Grupa 2	Odbiorcy, dla których ilość ścieków ustalana jest według norm określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. Nr 8, poz. 70), w m ³ na osobę, na miesiąc. Przychodnie i poradnie zdrowia, szkolnictwo prywatne i publiczne, przedszkola i żłobki prywatne i publiczne, urzędy miasta, instytucje wymiaru sprawiedliwości, wojska i policja, ośrodki i domy pomocy, kościoły i parafie, cmentarze, kina, domy kultury, muzea, schroniska, biblioteki, izby i urzędy skarbowe, banki, obiekty sportowe, organizacje społeczne prowadzące działalność gospodarczą, hurtownie – rozliczane jak za ilość zużytej wody, ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego. W przypadku posiadania urządzenia pomiarowego wg wskazań przyrządu. Zakłady przemysłowe, budowlane, jednostki prowadzące działalność przetwórstwa, działalność transportową, hipermarkety, przedsiębiorstwa gospodarki komunalnej, szpitale, hotele – rozliczane W przypadku posiadania urządzenia pomiarowego wg wskazań przyrządu, jak za ilość zużytej wody, ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Lokale usługowe i handlowe wolnostojące lub zlokalizowane w budynkach mieszkalnych – rozliczani jak za ilość zużytej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego. W przypadku posiadania urządzenia pomiarowego wg wskazań przyrządu.

Użyte w tabeli określenia oznaczają:

- 1) **wodomierz główny** - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym.
- 2) **wodomierz zainstalowany w lokalu** - przyrząd pomiarowy zainstalowany w każdym lokalu nieruchomości wielolokalowej, zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
- 3) **urządzenie pomiarowe** - przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym.
- 4) **wodomierz dodatkowy** - przyrząd pomiarowy zainstalowany dodatkowo, obok wodomierza głównego, mierzący ilość wody zużytej na podlewanie ogródków, terenów zieleni itp., wpływającej bezpośrednio do gleby (gruntu).

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat abonamentowych

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:

- 1) **Cena** - wyrażona w złotych za 1 m³ dostarczonej wody.
- 2) **Stawka opłaty abonamentowej** - niezależna od ilości dostarczonej wody, płacona za każdy miesiąc bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody lub też jego całkowitego braku, wyrażona w złotych na odbiorcę usług:
 - a) stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c – faktura w wersji papierowej,
 - b) stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c – faktura w wersji elektronicznej,
 - c) stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c.

W rozliczeniach za odprowadzanie ścieków:

- 1) **Cena** - wyrażona w złotych za 1 m³ odprowadzonych ścieków.
- 2) **Stawka opłaty abonamentowej** - niezależna od ilości odprowadzonych ścieków, płacona za każdy miesiąc, wyrażona w złotych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy:
 - a) stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c.

Do cen i stawek opłat (netto), zgodnie z § 2, pkt 1 do 7 Rozporządzenia dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

5.1. Wysokość cen i stawek opłat abonamentowych za dostarczoną wodę:

5.1.a. Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców		Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
				netto	brutto ¹	
0	1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23	zł/m ³
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	2,16	2,33	zł/odbiorcę/miesiąc
			stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84	zł/odbiorcę/miesiąc
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23	zł/m ³
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	0,93	1,00	zł/odbiorcę/miesiąc
			stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84	zł/odbiorcę/miesiąc

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców		Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
				netto	brutto ¹	
0	1	2	3	4	5	6
2.	Grupa 2 ²	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23	zł/m ³
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	2,16	2,33	zł/odbiorcę/miesiąc
			stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84	zł/odbiorcę/miesiąc
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23	zł/m ³
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	0,93	1,00	zł/odbiorcę/miesiąc
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84	zł/odbiorcę/miesiąc

¹ - Podana cena/stawka opłaty brutto uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 8 %. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, ceny i stawki opłat wskazane w taryfach mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku – zgodnie z odrębnymi przepisami.

² - Grupa zawiera odbiorców, dla których ilość zużytej wody ustalana jest według norm określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r. Nr 8, poz. 70) w m³/osobę/m-c.

5.1.b. Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców		Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
				netto	brutto ¹	
0	1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23	zł/m ³
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	2,16	2,33	zł/odbiorcę/miesiąc
			stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84	zł/odbiorcę/miesiąc
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23	zł/m ³
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	0,93	1,00	zł/odbiorcę/miesiąc
			stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84	zł/odbiorcę/miesiąc
2.	Grupa 2 ²	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23	zł/m ³
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	2,16	2,33	zł/odbiorcę/miesiąc
			stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84	zł/odbiorcę/miesiąc
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23	zł/m ³
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	0,93	1,00	zł/odbiorcę/miesiąc
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84	zł/odbiorcę/miesiąc

¹ - Podana cena/stawka opłaty brutto uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 8 %. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, ceny i stawki opłat wskazane w taryfach mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku – zgodnie z odrębnymi przepisami.

² - Grupa zawiera odbiorców, dla których ilość zużytej wody ustalana jest według norm określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r. Nr 8, poz. 70) w m³/osobę/m-c.

5.1.c. Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
			netto	brutto ¹	
0	1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	2,16	2,33
			stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	0,93	1,00
			stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84
2.	Grupa 2 ²	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	2,16	2,33
			stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za dostarczoną wodę	4,84	5,23
			stawka opłaty abonamentowej za rozliczenie pobranej wody na odbiorcę w zł/m-c	0,93	1,00
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość podania wody na odbiorcę w zł/m-c	7,26	7,84

¹ - Podana cena/stawka opłaty brutto uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 8 %. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, ceny i stawki opłat wskazane w taryfach mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku – zgodnie z odrębnymi przepisami.

² - Grupa zawiera odbiorców, dla których ilość zużytej wody ustalana jest według norm określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r. Nr 8, poz. 70) w m³/osobę/m-c.

5.2. Wysokość cen i stawek opłat abonamentowych za odprowadzanie ścieków:

5.2.a. Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
			netto	brutto ¹	
0	1	2	3	4	5
1.	Grupa 1	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16
2.	Grupa 2 ²	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16

¹ - Podana cena/stawka opłaty brutto uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 8 %. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, ceny i stawki opłat wskazane w taryfach mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku- zgodnie z odrębnymi przepisami.

² - Grupa zawiera odbiorców, dla których ilość odprowadzonych ścieków ustalana jest według norm określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r. Nr 8, poz. 70) w m³/osobę/m-c.

Nd

5.2.b. Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców		Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
				netto	brutto ¹	
0	1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95	zł/m ³
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16	zł/odbiorcę/miesiąc
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95	zł/m ³
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16	zł/odbiorcę/miesiąc
2.	Grupa 2 ²	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95	zł/m ³
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16	zł/odbiorcę/miesiąc
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95	zł/m ³
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16	zł/odbiorcę/miesiąc

¹ - Podana cena/stawka opłaty brutto uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 8 %. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, ceny i stawki opłat wskazane w taryfach mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku- zgodnie z odrębnymi przepisami.

² - Grupa zawiera odbiorców, dla których ilość odprowadzonych ścieków ustalana jest według norm określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r. Nr 8, poz. 70) w m³/osobę/m-c.

5.2.c. Cena i stawka opłaty abonamentowej w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców		Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
				netto	brutto ¹	
0	1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95	zł/m ³
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16	zł/odbiorcę/miesiąc
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95	zł/m ³
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16	zł/odbiorcę/miesiąc
2.	Grupa 2 ²	Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji papierowej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95	zł/m ³
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16	zł/odbiorcę/miesiąc
		Odbiorcy rozliczani fakturą w wersji elektronicznej	cena za odprowadzone ścieki	8,29	8,95	zł/m ³
			- stawka opłaty abonamentowej za gotowość odprowadzania ścieków na odbiorcę w zł/m-c	2,00	2,16	zł/odbiorcę/miesiąc

¹ - Podana cena/stawka opłaty brutto uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 8 %. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, ceny i stawki opłat wskazane w taryfach mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku- zgodnie z odrębnymi przepisami.

² - Grupa zawiera odbiorców, dla których ilość odprowadzonych ścieków ustalana jest według norm określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r. Nr 8, poz. 70) w m³/osobę/m-c.

[Signature]

Nck

[Signature]

5.3. Opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

Lp.	Nazwy substancji, w tym substancji wyrażonych jako wskaźniki	Najwyższa dopuszczalna wartość	Stawka w zł netto
0	1	2	3
Grupa I			zł/jednostkę
1.	Odczyn pH	6,5≤pH≤9,5	1,32÷12,76
2.	Temperatura	35°C	0,66÷1,32
Grupa II		Cd - g/m³	Sj - zł/jednostkę
1.	Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	100	460,65
2.	Azot amonowy	200	26,31
3.	Azot azotynowy	10	26,31
4.	Fosfor ogólny	15	26,31
5.	Pięciodobowe biochemiczne zapotrzebowanie tlenu (BZT5)	750	26,31
6.	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu metodą dwuchromianową (ChZT _{Cr})	1 500	15,81
7.	Chlorki	1 000	4,87
8.	Siarczany	500	4,87
9.	Zawiesina ogólna	800	4,87
Grupa III		Cd - g/m³	Sj - zł/jednostkę
1.	Dwuchloro – dwufenylo - trójkloroetan (DDT)	0	1 255,95
2.	Wielopierścieniowe chlorowane dwufenyle (PCB)	0	1 255,95
3.	Wielopierścieniowe chlorowane trójfenyleny (PCT)	0	1 255,95
4.	Heksachlorocykloheksan (HCH)	0	1 255,95
5.	Aldryna (C ₁₂ H ₈ Cl ₆)	0	1 255,95
6.	Dieldryna (C ₁₂ H ₈ Cl ₆ O)	0	1 255,95
7.	Endryna (C ₁₂ H ₈ Cl ₆ O)	0	1 255,95
8.	Izodryna (C ₁₂ H ₈ Cl ₆)	0	1 255,95
9.	Tetrachlorometan (czterochlorek węgla) (CCl ₄)	3,0	1 151,66
10.	Pentachlorofenol (PCP) [2,3,4,5,6-pięciochloro-1-hydroksybenzen] i jego sole	2,0	1 151,66
11.	Heksachlorobenzen (HCB)	2,0	1 151,66
12.	Heksachlorobutadien (HCBd)	3,0	1 151,66
13.	Trichlorometan (chloroform) (CHCl ₃)	2,0	1 151,66
14.	1,2-dichloroetan (EDC)	0,2	1 151,66
15.	Trichloroetylen (TRI)	0,2	1 151,66
16.	Tetrachloroetylen (Nadchloroetylen) (PER)	1,0	1 151,66
17.	Trichlorobenzen (TCB)	0,1	1 151,66
18.	Kadm	0,4	1 151,66
19.	Rtęć	0,06	1 151,66
20.	Insektycydy fosforoorganiczne i karbaminianowe	0,1	1 151,66
21.	Absorbowalne związki chloroorganiczne – AOX	1,0	863,43
22.	Antymon	0,5	863,43
23.	Arsen	0,5	863,43
24.	Chlor wolny	1,0	863,43
25.	Chlor całkowity	4,0	863,43
26.	Cyjanki wolne	0,5	863,43
27.	Chrom ⁺⁶	0,2	863,43
28.	Lotne związki chloroorganiczne – VOX (chlorowane węglowodory lotne)	1,5	863,43
29.	Lotne węglowodory aromatyczne – BTX (benzen, toluen, ksylen)	1,0	863,43
30.	Miedź	1,0	863,43
31.	Nikiel	1,0	863,43
32.	Ołów	1,0	863,43
33.	Siarczki	1,0	863,43
34.	Srebro	0,5	863,43
35.	Chrom ogólny	1,0	691,02
36.	Bar	5,0	691,02
37.	Beryl	1,0	691,02
38.	Bor	10,0	691,02
39.	Cyjanki związane	5,0	691,02
40.	Cynk	5,0	691,02
41.	Cyna	2,0	691,02
42.	Kobalt	1,0	691,02
43.	Molibden	1,0	691,02
44.	Selen	1,0	691,02

Nd

2

45.	Tal	1,0	691,02
46.	Tytan	2,0	691,02
47.	Wanad	2,0	691,02
48.	Fenole lotne (indeks fenolowy)	15,0	460,65
49.	Surfaktanty anionowe (substancje powierzchniowo czynne anionowe)	15,0	460,65
50.	Surfaktanty niejonowe (substancje powierzchniowo czynne niejonowe)	20,0	460,65
51.	Węglowodory ropopochodne (substancje ropopochodne)	15,0	460,65
52.	Rodanki	30,0	460,65
53.	Fluorki	20,0	263,25

Objaśnienie symboli w tabeli:

Sj - jednostkowa stawka opłaty za kg ładunku wskaźnika zanieczyszczeń z Grupy II i Grupy III

Zasady naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

1. Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Spółki są wyniki analiz fizykochemicznych ścieków, pobranych w punkcie (punktach) kontrolno – pomiarowych wskazanych w umowie określającej warunki wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, w czasie kontroli prowadzonych w oparciu o przepisy Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 roku w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. Nr 136, poz. 964).
2. Dzień stwierdzenia przekroczenia jest dniem, w którym pobrano ścieki do kontroli analitycznej, w wyniku której Laboratorium Wodociągów Jaworzno sp. z o.o. stwierdziło ponadnormatywnie stężenie wskaźników zanieczyszczeń w ściekach.
3. Za dzień ustania przekroczenia przyjmuje się:
dzień rekontroli dokonanej z własnej inicjatywy przez Wodociągi Jaworzno sp. z o.o. stwierdzającej ustanie przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Spółki
lub
dzień rekontroli po wcześniejszym złożeniu pisemnego wniosku odbiorcy usług (dostawcy ścieków) o przeprowadzenie rekontroli w związku z ustaniem przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Spółki, pod warunkiem, iż kontrola przeprowadzona przez Wodociągi Jaworzno sp. z o.o. lub inne przez nie upoważnione laboratorium potwierdzi ustanie przekroczeń.
4. W przypadku, gdy rekontrole wymienione w punkcie 3 przeprowadzone przez Spółkę lub inne przez nią upoważnione laboratoria nie wykażą ustania przekroczeń, naliczona zostanie opłata za przekroczenia parametrów stwierdzonych w ostatniej kontroli (rekontroli).

Sposób ustalania ilości odprowadzonych ścieków:

- 1 Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
- 2 W przypadku braku urządzeń pomiarowych ilość ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub ustalonej w umowie.

Sposób naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzenia ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych:

a) przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków (Grupa I)

Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnego odczynu odprowadzanych ścieków za 1 m³:

- za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o mniej niż 0,5 pH - wynosi 1,32 zł;
- za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o 0,5 pH do 1,5 pH - wynosi 3,30 zł;
- za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 1,5 pH do 2,5 pH - wynosi 6,58 zł;

- za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 2,5 pH - wynosi 12,76 zł.

Wysokość opłaty dodatkowej za przekroczenie dozwolonej temperatury za 1 m³:

- za ścieki, których temperatura przekracza dopuszczalną wielkość o mniej niż 5 °C - wynosi 0,66 zł za każdy stopień przekroczenia;
- za ścieki, których temperatura przekracza dopuszczalną wielkość o 5 °C i więcej - wynosi 1,32 zł za każdy stopień przekroczenia.

b) przekroczenia dopuszczalnego składu ścieków (Grupa II i III)

Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się według wzoru:

Dla wskaźników Grupy II

$$Opw = \frac{(Ca - Cd)}{1000} * V * Sj$$

Dla wskaźników Grupy III

$$Opws = \frac{(Ca - Cd)}{1000} * V * Sj$$

Objaśnienia symboli:

Opw – opłata za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń z Grupy II w zł,

$Opws$ – opłata za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń z Grupy III – substancji szczególnie szkodliwych w zł,

Ca – wartość stężenia stwierdzona na podstawie analizy w g/m³,

Cd – wartość stężenia dopuszczalnego w g/m³,

V – ilość odprowadzonych ścieków w okresie obliczeniowym w m³,

$*$ – znak mnożenia,

Sj – jednostkowa stawka opłaty za 1 kg ładunku wskaźnika zanieczyszczeń z Grupy II i Grupy III (substancji szczególnie szkodliwych) w zł określona w tabeli kol.3.

- Za równoczesne przekroczenie dopuszczalnych wartości kilku wskaźników zanieczyszczeń z Grupy II, opłata będzie obliczana tylko dla wskaźnika, który pociąga za sobą największą opłatę,
- Za równoczesne przekroczenie dopuszczalnych wartości kilku wskaźników zanieczyszczeń z Grupy III, opłata będzie obliczana jako suma opłat dla wszystkich przekroczeń wskaźników.
- Opłata za jednoczesne przekroczenie wskaźników z różnych Grup, obliczana będzie jako suma opłat za wszystkie przekroczone wskaźniki według w/w zasad.

Sposób prowadzenia kontroli jakości ścieków:

Ustawa nakłada na przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne m.in. obowiązek prowadzenia regularnej kontroli jakości wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych ścieków bytowych i przemysłowych.

Przedmiotowe kontrole prowadzone są w celu nadzoru nad jakością wprowadzanych ścieków przez odbiorców usług (dostawców ścieków) do urządzeń kanalizacyjnych Spółki.

Dostawca ścieków powinien zapewnić możliwość poboru w punkcie kontrolno-pomiarowym średniodobowej próbki ścieków proporcjonalnej do przepływu, pobranej automatycznie w odstępach co najwyżej 2 godzinnych.

Wodociąg Jaworzno sp. z o.o. zastrzegają sobie prawo do montażu automatycznego próbobiorcy ścieków na czas nieokreślony w punkcie kontrolno-pomiarowym lub innym punkcie reprezentatywnym dla poboru próbek.

Wartości odczynu i temperatury odnoszą się do próbek jednorazowych, pobranych losowo.

W przypadku braku automatycznego próbobiorcy, próbki ścieków będą pobierane trzykrotnie w ciągu godziny, w równych odstępach czasu.

Analiza będzie przeprowadzona z próbki uśrednionej z 3 próbek pobranych jak wyżej. Pobór kontrolnych próbek odbywa się po zawiadomieniu dostawcy ścieków przemysłowych

o zamiarze przeprowadzenia kontroli i w obecności upoważnionego przedstawiciela dostawcy ścieków przemysłowych.

W przypadku krótkotrwałego (krótszego niż godzinny) zrzutu ścieków do urządzeń kanalizacyjnych dopuszcza się pobór jednorazowy.

Z poboru prób ścieków sporządzany jest protokół w 2 egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

W przypadku braku dostępu do punktu kontrolno-pomiarowego, pobiera się ścieki z punktu najbliższego usytuowanego. Zmianę punktu uwzględnia się w protokole. Zmianę akceptuje odbiorca usług obecny przy poborze, podpisując protokół. W przypadku stwierdzenia przez Spółkę przekroczeń warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych odbiorca usług, dostawca ścieków zostaje powiadomiony w formie pisemnej (w ciągu 14 dni od dnia kontroli) o stwierdzonych przekroczeniach. Spółka naliczy opłatę za przekroczenie zgodnie z obowiązującą taryfą. Opłata będzie naliczona do ustania przekroczeń.

W przypadku, gdy odbiorca usług (dostawca ścieków) podjął działania na rzecz poprawy jakości ścieków, przysługuje mu prawo do rekontroli przeprowadzonej przez Wodociągi Jaworzno sp. z o.o.

Rekontrola odbędzie się w ciągu 14 dni od dnia złożenia pisemnego wniosku odbiorcy usług (dostawcy ścieków) o przeprowadzenie rekontroli w związku z ustaniem przekroczeń.

W przypadku, gdy analiza pobranych ścieków wykaże przekroczenia dopuszczalnej wartości zanieczyszczeń, odbiorca usług (dostawca ścieków) obciążony zostanie kosztami analizy. Rekontrola przebiega według wyżej opisanych zasad obowiązujących podczas kontroli jakości ścieków.

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

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy, Rozporządzenia oraz Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dn. 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody, opublikowanym w Dz. U. z dn. 31 stycznia 2002 r. nr 8 po. 70 zwanym dalej Rozporządzeniem.
2. Łączna opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest za każdy miesiąc, w którym były świadczone usługi. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie, a począwszy od 01.01.2015 r. w systemie miesięcznym - na podstawie stosownych faktur VAT.
3. Opłaty abonamentowe regulowane są przez Odbiorcę usług niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
4. Opłaty abonamentowe dotyczą wszystkich odbiorców usług, bez względu na wyposażenie w przyrządy pomiarowe. Różna jest jednak w związku z tym wysokość stawek opłaty.
5. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego. Także na podstawie wskazań wodomierza głównego ustala się, jako ilość równą dostarczonej wody, ilość odebranych ścieków z nieruchomości.
6. Ilość ścieków w budynkach wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się na podstawie wskazań tych urządzeń.
7. Ilości odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy, ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego i dodatkowego.

8. W przypadku braku wodomierza głównego, nie dłużej niż do terminu określonego ustawą, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone odrębnym przepisem prawa określonym w pkt.1, a ilość ścieków w takim przypadku jako równą ilości wody wynikającej z norm.
9. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w umowie.
10. 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.
11. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
12. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców – zaopatrzenie w wodę

Lp.	Symbol taryfowej grupy odbiorców usług	Zakres świadczonych usług
0	1	2
1.	Grupa 1 – 2	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnienie, dostarczanie) do budynków dla celów spożycia, socjalno-bytowych i przemysłowych

7.2. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców – odprowadzanie ścieków

Lp.	Symbol taryfowej grupy odbiorców usług	Zakres świadczonych usług
0	1	2
1.	Grupa 1 – 2	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (oczyszczanie, odprowadzanie) z budynków mieszkalnych, socjalno-bytowych i przemysłowych

7.3. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - a. prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b. warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców,
 - c. występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
 - d. występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - e. planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w pkt 2.

4. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
5. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.
6. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.
7. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w pkt 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w pkt 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.
8. Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta poprzez wyodrębnienie, stanowisk pracy do spraw obsługi klienta.
9. W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym:
 - a. aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
 - b. tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Jaworzna”
 - c. wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - d. tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanyymi na podstawie ustawy.
10. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w pkt 9 poza swoją siedzibą.
11. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem, co najmniej 72 godzinnym.
12. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.
13. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w pkt 12 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
14. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
15. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.
16. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług, chyba, że nie ponosi winy. Przedsiębiorstwo wolne jest od odpowiedzialności w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług, wynikały z:
 - a. działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody,
 - b. działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Odbiorcy,
 - c. potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

WICEPREZES ZARZĄDU
DZ. FINANSOWYCH
Rafał Łabaj

PREZES ZARZĄDU
mgr inż. Józef Natonek