Załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Znak: W.RZT.70.72.2026/4

1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Łomiankach (**dalej Przedsiębiorstwo**), prowadzi działalność na terenie gminy Łomianki w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w oparciu o zezwolenie udzielone decyzją Burmistrza Miasta i Gminy Łomianki z dnia 22 sierpnia 2005 roku (treść zezwolenia w załączeniu do niniejszego projektu).

Przedmiotem działania Przedsiębiorstwa w zakresie objętym ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2024 r. poz. 757; Dz. U. 2026 poz. 605) jest pobór wody z ujęć głębinowych, jej uzdatnianie i dystrybuowanie do odbiorców usług oraz odbiór ścieków od odbiorców usług i ich odprowadzanie do oczyszczalni ścieków będącej w jego posiadaniu. Działalność zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Łomianki realizowana jest za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących własnością Przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo zapewnienia ciągłość dostaw wody o wymaganej jakości i odpowiedniej ilości oraz zapewnia niezawodne odbierania i odprowadzania ścieków – mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

Nadto Przedsiębiorstwo informuje, że:

1) prowadzi działalność związaną z wykonawstwem tj. budową sieci i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych które pozwalają na bezpieczne podłączanie nowych nieruchomości do sieci wodno-kanalizacyjnej na terenie działania Przedsiębiorstwa. Koszty tej działalności księgowane są na wydzielonym koncie, nie zostały ujęte w kalkulacji taryfy, wobec czego nie obciążają odbiorców zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków z terenu gminy Łomianki;
2) w okresie obrachunkowym realizowało usługi porządkowe w zakresie: zimowego utrzymania Parku Miejskiego przy Jeziorze Fabrycznym w Łomiankach, całorocznego utrzymania porządku na Cmentarzu Komunalnym w Kiełpinie przy ul. Cienistej oraz Cmentarzu Wojennym w Kiełpinie przy ul. Rolniczej, utrzymania czystości na gminnych placach zabaw. Obecnie te usługi zostały ograniczone, przy czym koszty tej działalności księgowane były na wydzielonym koncie, nie zostały ujęte w kalkulacji taryfy, wobec czego nie obciążają odbiorców zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków z terenu gminy Łomianki;

3) obsługuje wozy asenizacyjne (przyjmuje ścieki dowożone) z terenu gminy Łomianki. Finalnie koszty tej działalności księgowane są na odrębnym koncie, nie zostały ujęte w kalkulacji taryfy, wobec czego nie obciążają odbiorców zbiorowego odprowadzania ścieków z terenu gminy Łomianki;
4) na terenie gminy Łomianki funkcjonuje system kanalizacji deszczowej, której właścicielem jest Gmina Miasto Łomianki, zatem woda opadowa i roztopowa nie trafia na oczyszczalnie ścieków, będącą w posiadaniu Przedsiębiorstwa i nie obciąża kosztami odbiorców usług zbiorowego odprowadzania ścieków.

Udział procentowy **przychodów** zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków do ogółu przychodów netto wynikających z podstawowej działalności Wnioskodawcy tj. wynikającej z Ustawy o samorządzie gminnym – kształtuje się na poziomie ok. 80 %.

Udział procentowy **kosztów** zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków do ogółu kosztów wynikających z podstawowej działalności Wnioskodawcy tj. wynikającej z Ustawy o samorządzie gminnym – kształtuje się na poziomie ok. 84 %

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Na podstawie § 14 rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, Przedsiębiorstwo:

a) w zakresie przyjętego rodzaju taryfy, dokonał w zakresie **zbiorowego zaopatrzenia w wodę** wyboru taryfy **niejednolitej**, **wieloczłonowej** – zawierającej różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców ceny za dostarczoną wodę. Stawka opłaty abonamentowej dla poszczególnych grup taryfowych jest również niejednolita i wynika z kosztów gotowości do świadczenia usług, kosztów odczytu wodomierza i rozliczenia należności.
b) w zakresie przyjętego rodzaju taryfy, dokonał w zakresie **zbiorowego odprowadzania ścieków** wyboru taryfy **niejednolitej**, **wieloczłonowej** – zawierającej równe dla poszczególnych taryfowych odbiorców ceny za odprowadzone ścieki. Niemniej stawka opłaty abonamentowej dla grup jest różna i wynika z kosztów gotowości do świadczenia usług, kosztów odczytu wodomierza i rozliczenia należności.
c) w zakresie przyjętej struktury taryfy, dokonał w zakresie **zbiorowego zaopatrzenia w wodę** jak i **zbiorowego odprowadzania ścieków** wyboru taryfy wieloczłonowej, zawierającej zarówno ceny jak i stawki opłat, tj. cenę odniesioną do 1 m^3 dostarczanej wody lub 1 m^3 odprowadzonych ścieków oraz stawkę opłaty abonamentowej, tj. wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych w zł/odbiorcę usług za okres rozliczeniowy (m-c).

Przedsiębiorstwo informuje, że:

– w zakresie zaopatrzenia w wodę nie występują odbiorcy, którzy nie posiadaliby wodomierza głównego. Wyjątkiem jest jeden odbiorca tj. Gmina Łomianki, któremu Przedsiębiorstwo dostarcza wodę na cele wskazane w art. 22 ustawy, jak woda zużyta do zasilania publicznych fontann, woda zużyta do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych oraz woda zużyta na cele przeciwpożarowe. Na te potrzeby utworzono odrębną grupę taryfową tj. W3 e.
– w zakresie odprowadzania ścieków występują odbiorcy, którzy posiadają własne ujęcie wody i korzystają z usług Przedsiębiorstwa wyłącznie w zakresie odprowadzania ścieków. Odbiorcy ci rozliczani są w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. Na ich potrzeby utworzono odrębną grupę taryfową, tj. K3 e.

Na obszarze obsługiwanym przez Przedsiębiorstwo występują odbiorcy, którzy korzystają jednocześnie z usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków, ale są również odbiorcy, którzy korzystają z samej usługi dostawy wody lub samej usługi odbioru ścieków. Dlatego, zgodnie z wytycznymi Organu Regulacyjnego grupy zostały rozdzielone, o czym mowa w rozdziale „taryfowe grupy odbiorców usług". Zgodnie z interpretacją Organu podział jest konieczny z uwagi na wysokość stawki opłaty abonamentowej, której jednostkowy koszt odczytu wodomierza i rozliczenia należności przy grupie korzystającej jednocześnie z dostawy wody i odbioru ścieków został przyjęty w ½ wysokości na wodzie i ½ wysokości na ściekach.

Opłata abonamentowa składa się z trzech elementów i wynika z:

– kosztu **odczytu wodomierza** głównego, który po kalkulacji stanowi koszt jednostkowy 3,30 zł, przy czym, jeżeli odbiorca korzysta jednocześnie z dostawy wody i odbioru ścieków koszt ten dzielony jest na pół; kosztami odczytu wodomierza nie są obciążeni odbiorcy rozliczani na podstawie:
  - informacji otrzymywanych od jednostek straży pożarnej tj. odbiorcy z grupy W5e zbiorowego zaopatrzenia w wodę,
  - przeciętnej normy zużycia wody, ryczałtowcy tj. odbiorcy z grupy K5p zbiorowego odprowadzania ścieków,
– kosztu **rozliczenia należności**, który po obliczeniach stanowi koszt jednostkowy:
  - 3,20 zł przy rozliczeniu papierowym,
  - 1,52 zł przy rozliczeniu elektronicznym,

  przy czym, jeżeli odbiorca korzysta jednocześnie z dostawy wody i odbioru ścieków koszt ten dzielony jest na pół; kosztami rozliczenia obciążeni są odbiorcy wszystkich grup taryfowych zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
– kosztów **gotowości** do świadczenia usług:
  - przy zbiorowym zaopatrzeniu w wodę koszt jednostkowy wynosi 1,48 zł, co stanowi poziom ok. 2% kosztów eksploatacji i utrzymania urządzeń wodociągowych wynikających z

wartości niezbędnych przychodów zaprognozowanych w poszczególnych okresach nowej taryfy, z wyłączeniem kosztów inkasenckich i rozliczenia należności.

- przy zbiorowym odprowadzaniu ścieków koszt jednostkowy wynosi 1,54 zł, co stanowi poziom ok. 1,2% kosztów eksploatacji i utrzymania urządzeń kanalizacyjnych wynikających z wartości niezbędnych przychodów zaprognozowanych w poszczególnych okresach nowej taryfy, z wyłączeniem kosztów inkasenckich i rozliczenia należności.

Przedsiębiorstwo potwierdza, że koszty uwzględnione w kalkulacji abonamentu zostały wyłączone z kosztów do kalkulacji cen taryfowych. Do cen i stawek opłat dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

Kalkulacja taryfy została sporządzona zgodnie zapisami rozporządzenia taryfowego, a ceny i stawki opłat zostały oparte na wartościach niezbędnych przychodów, które zostały wyliczone na podstawie kosztów w okresie obrachunkowym poprzedzającym wprowadzenie nowej taryfy (tj. okres 1 do 12 miesiąca: 01-04-2025 do 31-03-2026, okres od 13 do 24 miesiąca: 01-04-2024 do 31-03-2025 i okres od 25 do 36 miesiąca: 01-04-2023 do 31-03-2024), z uwzględnieniem kosztów bieżącej eksploatacji i utrzymania dostosowanymi do planów działalności i świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo.
Zgodnie z rozporządzeniem taryfowym Przedsiębiorstwo opracowało taryfy w sposób zapewniający:

– uzyskanie niezbędnych przychodów,
– ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem opłat i cen,
– eliminowanie subsydiowania skrośnego,
– motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków,
– łatwość obliczania opłat i sprawdzania przez odbiorców usług wysokości opłat i cen ich dotyczących.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Zgodnie z rozporządzeniem w sprawie określania taryf, Przedsiębiorstwo dokonało alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania, w szczególności:

– wielkość zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców usług, mierzoną kosztami jednostkowymi,
– dostępność danych odnoszących się do poszczególnych rodzajów kosztów,
– strukturę i rodzaj planowanej taryfy,
– spodziewane korzyści ekonomiczne z wprowadzenia nowych metod alokacji, w porównaniu z kosztem ich wdrożenia,
– stabilność stosowanych metod alokacji kosztów,
– wyposażenie w wodomierze i urządzenia pomiarowe,
– oraz zalecenia Organu regulacyjnego w zakresie różnicowania grup z uwagi na to, czy odbiorca

korzysta jednocześnie z usługi dostawy wody i odbioru ścieków czy też nie.

W taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wyodrębniło siedem grup odbiorców usług:

Grupa W1 p (woda + ścieki) – Gospodarstwa domowe, korzystające jednocześnie z dostawy wody i odbioru ścieków, rozliczane papierowo – dotyczy odbiorców usług wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach gospodarstw domowych. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,

Odbiorcy ci, wykorzystują dostarczaną przez Przedsiębiorstwo wodę jedynie w celach socjalno-bytowych. Grupa ta jest rozliczana w okresie miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

Grupa W1 e (woda + ścieki) – Gospodarstwa domowe, korzystające jednocześnie z dostawy wody i odbioru ścieków, rozliczane elektronicznie – dotyczy odbiorców usług wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach gospodarstw domowych. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,

Odbiorcy ci, wykorzystują dostarczaną przez Przedsiębiorstwo wodę jedynie w celach socjalno-bytowych. Grupa ta jest rozliczana w okresie miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

Grupa W2 p (woda) – Gospodarstwa domowe, korzystające wyłącznie z dostawy wody, rozliczane papierowo – dotyczy odbiorców usług wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach gospodarstw domowych. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,

Odbiorcy ci, wykorzystują dostarczaną przez Przedsiębiorstwo wodę jedynie w celach socjalno-bytowych. Grupa ta jest rozliczana w okresie miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

Grupa W2 e (woda) – Gospodarstwa domowe, korzystające wyłącznie z dostawy wody, rozliczane elektronicznie – dotyczy odbiorców usług wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach gospodarstw domowych. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,

Odbiorcy ci, wykorzystują dostarczaną przez Przedsiębiorstwo wodę jedynie w celach socjalno-bytowych. Grupa ta jest rozliczana w okresie miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

Grupa W3 e (woda + ścieki) – **Pozostali tj. podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz podmioty użyteczności publicznej, korzystający jednocześnie z dostawy wody i odbioru ścieków, rozliczane elektroniczne** – dotyczy odbiorców usług pobierających wodę w związku z:

- prowadzoną działalnością produkcyjną, handlową i usługową;
- prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, straż pożarna, policja, urzędy oraz zastępcze punkty poboru wody), w tym również obiekty religijne;

Grupa ta jest rozliczana w okresie miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

Grupa W4 e (woda) – **Pozostali tj. podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz podmioty użyteczności publicznej, korzystający wyłącznie z dostawy wody, rozliczane elektronicznie** – dotyczy odbiorców usług pobierających wodę w związku z:

- prowadzoną działalnością produkcyjną, handlową i usługową;
- prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, straż pożarna, policja, urzędy oraz zastępcze punkty poboru wody), w tym również obiekty religijne;

Grupa ta jest rozliczana w okresie miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

Grupa W5 e (woda) – Gmina z art. 22 Ustawy, rozliczanie elektroniczne – dotyczy jednego odbiorcy usług tj. Gminy Łomianki, któremu Przedsiębiorstwo dostarcza wodę na cele wskazane w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, to jest: wodę używaną do zasilania publicznych fontann, wodę używaną do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych oraz wodę zużywaną na cele przeciwpożarowe. Rozliczenia prowadzone są w oparciu o umowę zawartą pomiędzy Przedsiębiorstwem a Gminą Łomianki, w okresie miesięcznym a rozliczenia dokonywane są jako iloczyn taryfowej ceny określonej dla Grupy W5 e (woda) oraz na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od Gminy i/lub Jednostki Straży Pożarnej.

W taryfie dla zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wyodrębniło siedem grup odbiorców usług:

Grupa K1 p (ścieki + woda) – **Gospodarstwa domowe, korzystające jednocześnie z odbioru ścieków i dostawy wody, rozliczane papierowo –** odprowadzające ścieki bytowe, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie, pochodzące z tych budynków. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

Grupa K1 e (ścieki + woda) – **Gospodarstwa domowe, korzystające jednocześnie z odbioru ścieków i dostawy wody, rozliczane elektronicznie –** odprowadzające ścieki bytowe, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie, pochodzące z tych budynków. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

Grupa K2 p (ścieki) – **Gospodarstwa domowe, korzystające wyłącznie z odbioru ścieków, rozliczane papierowo –** odprowadzające ścieki bytowe, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie, pochodzące z tych budynków. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

Grupa K2 e (ścieki) – **Gospodarstwa domowe, korzystające wyłącznie z odbioru ścieków, rozliczane elektronicznie –** odprowadzające ścieki bytowe, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie, pochodzące z tych budynków. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

Grupa K3 e (ścieki + woda) – **Pozostali tj. podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz podmioty użyteczności publicznej, korzystający jednocześnie z odbioru ścieków i dostawy wody, rozliczane elektronicznie** – dotyczy odbiorców odprowadzających ścieki, w związku z:

- prowadzoną działalnością produkcyjną, handlową i usługową;
- prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, straż pożarna, policja, urzędy oraz zastępcze punkty poboru wody), w tym również obiekty religijne;

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

Grupa K4 e (ścieki) – **Pozostali tj. podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz podmioty użyteczności publicznej, korzystający wyłącznie z odbioru ścieków, rozliczane elektroniczne** – dotyczy odbiorców odprowadzających ścieki, w związku z:

- prowadzoną działalnością produkcyjną, handlową i usługową;
- prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, straż pożarna, policja, urzędy oraz zastępcze punkty poboru wody), w tym również obiekty religijne;

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

Grupa K5 p (ścieki) – **Gospodarstwa domowe (ryczałtowcy), korzystające wyłącznie z odbioru ścieków, rozliczane papierowo** odprowadzające ścieki bytowe, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie, pochodzące z tych budynków. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie przeciętnej normy zużycia wody, w okresie miesięcznym.

Jednocześnie Przedsiębiorstwo podkreśla, że w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje zapisy zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. 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.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

W rozliczeniach z odbiorcami usług, w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych, obowiązują:

- przy zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zróżnicowane ceny za 1m^3 wody oraz zróżnicowane stawki opłat,
- przy zbiorowym odprowadzaniu ścieków takie same ceny za 1m^3 ścieków oraz zróżnicowane stawki opłat.

Na podstawie § 5 rozporządzenia w sprawie określania taryf, przy rozliczeniach za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, taryfa gminy Łomianki zawiera:

1) **stawkę opłaty abonamentowej** – niezależną od ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za każdy okres rozliczeniowy. Opłata pokrywa koszty związane z utrzymaniem w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, wynikających z kosztów eksploatacji i utrzymania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, stanowiących nie więcej niż 15% tych kosztów (zarówno dla wody jak i dla ścieków), kosztów odczytu wodomierza głównego oraz kosztów rozliczenia należności. Stawka opłaty abonamentowej jest wielkością wyrażoną w jednostkach pieniężnych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy [woda: zł/odb./m-c] [ścieki: zł/odb./m-c].
2) **cenę za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki** – tj. wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za 1m^3 dostarczonej wody i/lub lub za 1m^3 odprowadzonych ścieków.

Wysokość cen i stawek opłat abonamentowych za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, planowane na terenie gminy Łomianki dla poszczególnych grup taryfowych na okres 3 lat została określona w tabelach A i B, stanowiących załącznik nr 3 do wniosku taryfowego. Dodatkowo, ceny i stawki opłat netto w okresie obowiązywania nowych taryf Przedsiębiorstwo prezentuje poniżej, w Tab. 1 niniejszego projektu.

Tab. 1 *Ceny i stawki opłat dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków*

Wyszczególnienie		**Wielkość cen i stawek opłat**		
taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy
WODA				
W1 p (w + ś)	cena wody (zł/m^3)	5,82	6,03	6,10

gospodarstwa domowe; wodomierz główny	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/m-c)	4,73	4,73	4,73
W1 e (w + ś) gospodarstwa domowe; wodomierz główny	cena wody (zł/m^3)	5,82	6,03	6,10
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	3,89	3,89	3,89
W2 p (w) gospodarstwa domowe; wodomierz główny	cena wody (zł/m^3)	5,82	6,03	6,10
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	7,98	7,98	7,98
W2 e (w) gospodarstwa domowe; wodomierz główny	cena wody (zł/m^3)	5,82	6,03	6,10
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	6,30	6,30	6,30
W3 e (w + ś) pozostali odbiorcy usług, wodomierz główny	cena wody (zł/m^3)	5,87	6,07	6,15
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	3,89	3,89	3,89
W4 e (w) pozostali odbiorcy usług, wodomierz główny	cena wody (zł/m^3)	5,87	6,07	6,15
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	6,30	6,30	6,30
W5 e (w) Gmina z art. 22 ustawy, informacje z Gminy i Jednostek Straży Poż.	cena wody (zł/m^3)	5,87	6,07	6,15
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	3,00	3,00	3,00
ŚCIEKI				
K1 p (ś + w) gospodarstwa domowe; wodomierz główny	cena ścieków (zł/m^3)	11,17	11,50	11,66
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	4,79	4,79	4,79
K1 e (ś + w) gospodarstwa domowe; wodomierz główny	cena ścieków (zł/m^3)	11,17	11,50	11,66
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	3,95	3,95	3,95
K2 p (ś) gospodarstwa domowe; wodomierz główny	cena ścieków (zł/m^3)	11,17	11,50	11,66
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	8,04	8,04	8,04
K2 e (ś) gospodarstwa domowe; wodomierz główny	cena ścieków (zł/m^3)	11,17	11,50	11,66
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	6,36	6,36	6,36
K3 e (ś + w) pozostali odbiorcy usług, wodomierz główny	cena ścieków (zł/m^3)	11,17	11,50	11,66
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	3,95	3,95	3,95
K4 e (ś)	cena ścieków (zł/m^3)	11,17	11,50	11,66

pozostali odbiorcy usług, wodomierz	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	6,36	6,36	6,36
K5 p (ś) gospodarstwa domowe (ryczałtowcy)	cena ścieków (zł/m^3)	11,17	11,50	11,66
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/ m-c)	4,74	4,74	4,74

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie należy doliczyć obowiązujący podatek od towarów i usług. Na dzień składania projektu taryf obowiązuje stawka Vat w wysokości 8%. Stawka Vat może ulec zmianie w przypadku zmiany jej wysokości – zgodnie z odrębnymi przepisami w tym zakresie.

Dodatkowo, poniżej Przedsiębiorstwo wyjaśnia, które elementy opłaty abonamentowej zostały przypisane do poszczególnej grupy taryfowej zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków: O – odczyt wodomierza; R – rozliczenie należności; G – gotowość; przy czym w grupach, gdzie jednocześnie odbiorca korzysta z dostawy wody i odbioru ścieków jednostkowa stawka w zakresie odczytu i rozliczenia (elektronicznie / papierowo) dzielone są na pół.

zbiorowe zaopatrzenie w wodę						
grupa W1 p (woda + ścieki)	grupa W1 e (woda + ścieki)	grupa W2 p (sama woda)	grupa W2 e (sama woda)	grupa W3 e (woda + ścieki)	grupa W4 e (sama woda)	grupa W5 e (sama woda)
1/2O+1/2R+G	1/2O+1/2R+G	O+R+G	O+R+G	1/2O+1/2R+G	O+R+G	R+G

zbiorowe odprowadzanie ścieków						
grupa W1 p (woda + ścieki)	grupa W1 e (woda + ścieki)	grupa W2 p (same ścieki)	grupa W2 e (same ścieki)	grupa W3 e (woda + ścieki)	grupa W4 e (same ścieki)	grupa W5 p (same ścieki)
1/2O+1/2R+G	1/2O+1/2R+G	O+R+G	O+R+G	1/2O+1/2R+G	O+R+G	R+G

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków odbywają się na podstawie Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz na podstawie przepisów wykonawczych w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w zależności od grup taryfowych:

- Grupy: W1 p (w + ś); W1 e (w + ś); W2 p (woda); W2 e (woda); W3 e (woda + ścieki); W4 e (woda); W5 e (woda) – rozliczane są na podstawie odczytu wodomierza głównego w okresie miesięcznym,
- Grupa W5 e (woda) – rozliczana jest w oparciu o umowę zawartą pomiędzy Przedsiębiorstwem a Gminą Łomianki w okresie miesięcznym, na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od Gminy i/lub Jednostki Straży Pożarnej (zależnie od celu na jaki została pobrana).

Ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości ustala się zależnie od grup taryfowych:

- Grupy: K1 p (ś + w); K1 e (ś + w); K2 p (ścieki); K2 e (ścieki); K3 e (ś + w); K4 e (ścieki) – rozliczane są na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

- Grupa W5 p (ścieki) – rozliczana jest za ilość odprowadzonych ścieków, ustalonej na podstawie przeciętnej normy zużycia wody, w okresie miesięcznym.

Przedsiębiorstwo informuje, że w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje zapisy zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. 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.

Opłata abonamentowa ustalana jest za każdy okres rozliczeniowy, także w przypadkach braku poboru wody czy ilości odprowadzonych ścieków, przy czym opłata abonamentowa jest naliczana zarówno dla odbiorców, którzy korzystają wyłącznie z usług dostawy wody, wyłącznie z usług odbioru ścieków lub z obu usług jednocześnie (wówczas jedna opłata dotyczy usługi dostaw wody a druga usługi odbioru ścieków).
Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie (pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług), a w szczególności zgodnie z wystawioną fakturą. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń co do wysokości opłat nie wstrzymuje ich zapłaty. Odbiorca usług, który nie dokona zapłaty za wykonane usługi w wyznaczonym terminie otrzyma upomnienie. Pozostałe, szczegółowe zasady rozliczeń precyzuje umowa o dostawę wody/odbiór ścieków oraz Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie działania Przedsiębiorstwa.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza (§18 Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf). Na wniosek odbiorcy usług Przedsiębiorstwo zleca wyspecjalizowanej jednostce urzędowe sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku, gdy badanie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdzi niesprawności wodomierza, koszty związane z jego sprawdzeniem pokrywa odbiorca usług.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

W zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo ponosi stałe koszty gotowości do świadczenia usług, co uzasadnia przyjętą stawkę opłaty abonamentowej. Koszty te ponosi niezależnie od tego, czy poszczególny odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę lub odprowadzał ścieki czy też nie, a ponoszenie ich wymusza gotowość do jej dostarczania, a także wymuszają to obowiązujące przepisy. Przedsiębiorstwo zapewnia ciągłość dostawy wody oraz odbioru ścieków mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska a także optymalizację kosztów. Przedsiębiorstwo w ramach świadczonych usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków dla poszczególnych grup taryfowych zobowiązuje się do nadzoru i kontroli prawidłowości pracy i stanu technicznego infrastruktury wodociągowej i kanalizacyjnej, wykonywania prac konserwujących, remontowych i naprawczych.

W zbiorowym zaopatrzeniu w wodę Przedsiębiorstwo świadczy usługi ujmowania, uzdatniania i dostarczania wody o parametrach zgodnych z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Przedsiębiorstwo kontroluje parametry dostarczanej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami, montuje, wymienia i utrzymuje w pełnej sprawności technicznej wodomierze główne. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę badania kontrolne i przeglądowe wody wykonywane są przez akredytowane laboratorium Przedsiębiorstwa – laboratorium zakładowe, które prowadzi badania fizykochemiczne oraz mikrobiologiczne wody. Natomiast jednostką sprawującą kontrolę nad produkcją i dystrybucją wody do odbiorców usług sprawuje Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Powiecie Warszawskim Zachodnim. Przedsiębiorstwo kontroluje parametry dostarczanej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami oraz utrzymuje w stanie pełnej gotowości posiadane sieci i urządzenia wodociągowe dostarczające wodę do instalacji odbiorców usług. Powyższe, Przedsiębiorstwo realizuje dla poniższych grup taryfowych:

- w ramach Grupy W1 p (woda + ścieki) oraz W1 e (woda + ścieki) – gospodarstwa domowe – Przedsiębiorstwo dostarcza wodę do 7 201 odbiorców usług z terenu jego działania i dotyczy to odbiorców wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach:
  - gospodarstw domowych tj. właścicieli domów jednorodzinnych, właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych, właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych, spółdzielnie mieszkaniowe,
- w ramach Grupy W2 p (sama woda) oraz W2 e (sama woda) – gospodarstwa domowe – Przedsiębiorstwo dostarcza wodę do 886 odbiorców usług z terenu jego działania i dotyczy to odbiorców wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach:

- gospodarstw domowych tj. właścicieli domów jednorodzinnych, właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych, właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych, spółdzielnie mieszkaniowe,

- w ramach Grupy W3 e (woda + ścieki) oraz W4 e (sama woda) – podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz użyteczności publicznej – Przedsiębiorstwo dostarcza wodę do 348 odbiorców usług z terenu jego działania i dotyczy to odbiorców w związku z:
  - prowadzoną działalnością produkcyjną, usługową, handlową,
  - prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej tj. instytucje i organizacje użyteczności publicznej, szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, szpitale, straż pożarna, policja, urzędy.
- w ramach Grupy W5 (sama woda) – Gmina z art. 22 ustawy – Przedsiębiorstwo dostarcza wodę na cele wskazane w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków do 1 odbiorcy usług z terenu jego działania i jest to woda używana do zasilania publicznych fontann, woda używana do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych oraz woda zużywana na cele przeciwpożarowe.

Zróżnicowanie w zakresie przedstawionej taryfy zbiorowego zaopatrzenia w wodę, wynika przede wszystkim z udziału wielkości świadczonych usług pomiędzy wyodrębnionymi taryfowymi odbiorcami usług jak również celów, na jaki pobierana jest woda. Zważywszy na ponoszone opłaty za usługi wodne, należało do celów zbiorowego zaopatrzenia mieszkańców w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi zaplanować stawki preferencyjne, w odniesieniu do pozostałych odbiorców.
Woda dostarczana do odbiorców wyżej wymienionych grup taryfowych produkowana jest na trzech stacjach uzdatniania wody, zgodnie z poniższym:

- **SUW Fabryczna**, zlokalizowana przy ul. Fabrycznej 22a obręb 0010 Łomianki Dolne, na którą pobierana jest woda z ujęcia „Fabryczna" oraz ujęcia „Chopina"
- **SUW Włościańska**, zlokalizowana przy ul. Włościańskiej 22 obręb 0005-5 Łomianki, na którą pobierana jest woda z ujęcia „Trylogia"
- **SUW „PAN",** zlokalizowana w Dziekanowie Leśnym, na którą pobierana jest woda z ujęcia zlokalizowanego na dz. ew. 244/14 obręb 0004 Dziekanów Leśny, gm. Łomianki.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne.

W zbiorowym odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo świadczy usługi kompleksowego odbioru ścieków bytowych i komunalnych od obiorców usług oraz ich oczyszczania. W tym Przedsiębiorstwo utrzymanie w stanie pełnej gotowości sieci i urządzenia kanalizacyjne odbierające ścieki od odbiorców usług kanalizacyjnych, kontroluje parametry odprowadzanych ścieków z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami, oczyszcza ścieki do parametrów jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami. Badania ścieków wykonywane są przez akredytowane laboratorium

Przedsiębiorstwa – laboratorium zakładowe oraz nadzorowane przez Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Warszawie. Powyższe, Przedsiębiorstwo realizuje dla poniższych grup taryfowych:

- w ramach grupy K1 p (ścieki + woda) oraz K1 e (ścieki + woda) – gospodarstwa domowe – Przedsiębiorstwo odbiera ścieki bytowe od 7 201 odbiorców usług z terenu gminy Łomianki i dotyczy to odbiorców w szczególności:
  - gospodarstw domowych tj. właścicieli domów jednorodzinnych, właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych, właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych, spółdzielni mieszkaniowych;
- w ramach grupy K2 p (same ścieki) oraz K2 e (same ścieki) – podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz użyteczności publicznej – Przedsiębiorstwo odbiera ścieki od 613 odbiorców usług z terenu gminy Łomianki i dotyczy to odbiorców w szczególności:
  - prowadzących działalność produkcyjną, usługową, handlową,
  - podmiotów prowadzonej działalności w sferze użyteczności publicznej tj. instytucji i organizacji użyteczności publicznej, szkół, żłobków, przedszkoli, ośrodków zdrowia, szpitali, straży pożarnej, policji, urzędów,
- w ramach grupy K3 e (ścieki + woda) oraz K4 e (same ścieki) – podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz użyteczności publicznej – Przedsiębiorstwo odbiera ścieki od 310 odbiorców usług z terenu gminy Łomianki i dotyczy to odbiorców w szczególności:
  - prowadzących działalność produkcyjną, usługową, handlową,
  - podmiotów prowadzonej działalności w sferze użyteczności publicznej tj. instytucji i organizacji użyteczności publicznej, szkół, żłobków, przedszkoli, ośrodków zdrowia, szpitali, straży pożarnej, policji, urzędów,
- w ramach grupy K5 (same ścieki) – gospodarstwa domowe (ryczałt) – Przedsiębiorstwo odbiera ścieki od 10 odbiorców usług z terenu gminy Łomianki i dotyczy to odbiorców usług, odprowadzających ścieki bytowe, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie. Do tej grupy zalicza się w szczególności odbiorców, którzy nie posiadają wodomierza głównego, a rozliczani są na podstawie przeciętnej normy zużycia wody.

Zróżnicowanie w zakresie przedstawionej taryfy, wynika przede wszystkich z udziału wielkości świadczonych usług pomiędzy wyodrębnionymi taryfowymi odbiorcami usług. Zastosowało tożsamy współczynnik różnicujący dla ścieków bytowych i komunalnych. Ścieki dotyczące odbiorców wyżej wymienionych grup taryfowych są oczyszczane na jednej mechaniczno-biologicznej oczyszczalniach ścieków (OŚ), będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa, a usytuowanej przy ul. Brukowej w Łomiankach.

Zbiorowe odprowadzanie ścieków dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne.

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:

- Decyzji Burmistrza Miasta i Gminy Łomianki z dnia 22 sierpnia 2005 roku, o udzieleniu zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie działania Przedsiębiorstwa;
- Umowach z poszczególnymi odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- Przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska, w rozporządzeniach w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, a także przepisach ustalających wymagania, dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

Obsługa odbiorców usług realizowana jest przez Biuro Obsługi Klienta, które zajmuje się sprawami zgłaszanymi do Przedsiębiorstwa bezpośrednio, telefonicznie, pisemnie oraz elektronicznie. Obsługa odbiorców usług w formie elektronicznej realizowana jest także poprzez Internetowe Biuro Obsługi Klienta e-BOK, łącznie z możliwością monitorowania przez odbiorców stanu rozliczeń za usługi świadczone na ich rzecz oraz poprzez wystawienie e-FAKTUR.

Biuro Obsługi Klienta czynne jest w poniedziałki: od godz. 10:00 do 18:00, w pozostałe dni robocze (od wtorku do piątku): od godz. 8:00 do 16:00.

Kontakt Odbiorcy z Działem Obsługi Klienta jest możliwy:

- telefonicznie: (22) 751 35 04, (22) 751 70 36, 513 181 103
- poprzez pocztę elektroniczną: e-mail zwik@zwik-lomianki.pl
- listownie na adres: ul. Rolnicza 244, 05-092 Łomianki
- poprzez Internetowe Biuro Obsługi Klienta: (e-BOK)
- poprzez faks: (22) 751 70 35

W Biurze Obsługi Klienta można pozyskać informacje w zakresie:

- dokonania formalności związanych z przyłączeniem do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, oraz otrzymać informacje techniczne dotycząca przyłączenia do sieci,
- podpisania umowy na dostarczanie wody i / lub odprowadzanie ścieków,
- dokonania formalności związanych z założeniem dodatkowego urządzenia pomiarowego liczącego wodę bezpowrotnie zużytą,

- złożenia do uzgodnienia dokumentację techniczną na budowę sieci oraz przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych,
- podania odczytu wodomierza,
- złożenia reklamacji,
- konserwacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- awarii sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej (lub ewentualnych zakłóceniach w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków),
- prowadzonych (planowanych) inwestycji, realizowanych projektów,

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 w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mailem lub listownie), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia Przedsiębiorstwo ma obwiązek rozpatrzenia reklamacji bez zbędnej zwłoki.

Przedsiębiorstwo zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, a przyjmowanie zgłoszeń dotyczących jakichkolwiek zastrzeżeń odbywa się zgodnie z poniższym:

- w dni powszednie tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00, telefonicznie pod numery (22) 751 35 04, (22) 751 70 36, 513 181 103
- w dni powszednie w godzinach od 16:00 do 8:00 dnia następnego, telefonicznie pod numer alarmowy 606 399 893
- w dni wolne od pracy oraz święta, telefonicznie pod numer alarmowy 606 399 893

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane powiadomić Odbiorcę Usług, bezpośrednio lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób np. za pośrednictwem pisemnych ogłoszeń publikowanych w miejscach widocznych i dostępnych dla potencjalnych zainteresowanych Odbiorców usług oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa, o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody, spowodowanej wykonywaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych:

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

Standardem Przedsiębiorstwa jest przystępowanie do usuwania awarii niezwłocznie po powzięciu informacji dotyczącej nieprawidłowości w działaniu infrastruktury wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.

Pozostałe standardy obsługi odbiorców usług reguluje regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie działania Przedsiębiorstwa tj. na terenie gminy Łomianki.

…….
Podpis osoby upoważnionej