



Białystok, 17 czerwca 2021 r.

**Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie**

**Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Białymstoku**

BI.RZT.70.190.2021

**Przedsiębiorstwo Wodociągów  
i Kanalizacji Sp. z o.o. w Ełku**

**Prezydent Miasta Ełku**

**DECYZJA**

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust. 2 oraz 27a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028, zwanej dalej „uzwos”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm., zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Ełku z dnia 12 maja 2021 r.

**zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Miasta Ełku na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

**UZASADNIENIE**

W dniu 12 maja 2021 r. do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku (zwanego dalej „organem regulacyjnym”) Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Ełku przedłożyło wniosek o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Ełku na okres 3 lat.

Pismem z dnia 17 maja 2021 r. znak: BI.RZT.70.190.2021 organ regulacyjny wezwał wnioskodawcę do uzupełnienia braków formalnych ww. wniosku z dnia 12 maja 2021 r. Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Ełku w dniu 20 maja 2021 r. pismem z dnia 19 maja 2021 r. przedłożyło korektę wniosku o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków poprzez uzupełnienie wymaganych dokumentów. Pismem z dnia 24 maja 2021 r. organ regulacyjny zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia

taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Ełku na okres 3 lat. Pismem z dnia 08 czerwca 2021 r. organ regulacyjny, działając w trybie art. 10 § 1 kpa zawiadomił strony o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie. Strony nie wniosły żadnych uwag do przedmiotowego postępowania.

Na podstawie zgromadzonego w przedmiotowej sprawie materiału dowodowego ustalono, że przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 uzwos oraz z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U z 2018 r. poz. 472).

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku po jego uzupełnieniu o żądaną dokumentację, stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia wniosku przedstawionego przez wnioskodawcę z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz z przepisami ustawy Prawo wodne.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen, dokonał analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Ełku działalności gospodarczej oraz zweryfikował koszty związane ze świadczeniem usług poniesionych w latach obrotowych obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalone na podstawie ewidencji księgowej z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia.

Z uwagi na fakt, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz uzasadnienia wniosku na terenie Gminy Miasta Ełku jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwos. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego 06 1130 1017 0020 1510 6720 0042, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

## POUCZENIE

Od niniejszej decyzji służy stronom prawo wniesienia odwołania do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu, który wydał decyzję. Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez ostatnią ze stron postępowania, decyzja staje się

ostateczna i prawomocna. Nie jest możliwe skuteczne cofnięcie oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania.



ZUR. DYREKTORA  
Marek Ładyszko  
ZAC. DYREKTORA

Otrzymują:

1. Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., ul. Suwalska 64, 19 – 300 Ełk
2. Prezydent Miasta Ełku, ul. Józefa Piłsudskiego 4, 19 – 311 Ełk
3. a/a

OSTATECZNA I PRAWOMOCNA  
STAJĄCIE SIĘ OSTATECZNĄ

WYŚLIŚCIE

17.05.2019

**PRZEDSIĘBIORSTWO  
Wodociągów i Kanalizacji**  
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością  
19-300 EŁK, ul. Suwalska 64  
tel. (0-87) 610-36-70, fax 610-23-71  
-5

.....  
(przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne)

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

z dnia 14. CZERWCA 2021.....

znak BI. RZT. 190.190.2021.....

ZUP DYREKTORA  
*Władysław Jadeszko*  
Z-G DYREKTORA

**TARYFA**  
**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ**  
**I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**  
**na terenie Gminy Miasta Elku**

**Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Elku**

PREZES ZARZĄDU  
*Andrzej Sewastianowicz*  
Andrzej Sewastianowicz

.....  
Kierujący przedsiębiorstwem  
wodociągowo-kanalizacyjnym:

**Elk 2021**

## 1. Rodzaje prowadzonej działalności

Taryfa została sporządzona zgodnie z:

- przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), zwanej dalej ustawą,
- przepisami Ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo Wodne (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 310) – zwana dalej „Ustawa Prawo Wodne”,
- Rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018r. poz. 472), zwanego dalej Rozporządzeniem w sprawie taryf.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług korzystających z wody w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz korzystających z usług odbioru ścieków w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, świadczonych przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Ełku (dalej zwanej również „Przedsiębiorstwem” lub „Spółką”) z wyłączeniem, usług świadczonych przy użyciu wozów asenizacyjnych.

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Ełku prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Ełku na podstawie zezwolenia udzielonego decyzją Zarządu Miasta Ełku nr MK.7015/3/17/02 z dnia 10.05.2002 roku.

Przedmiot działalności przedsiębiorstwa stanowi:

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

## 2. Rodzaj i struktura taryfy

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

- taryfa jednoczłonowa bez opłat stałych na wodę i ścieki,
- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę - taryfa niejednolita zawierająca różne ceny za dostarczoną wodę, dla poszczególnych grup odbiorców usług,

- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków - taryfa jednolita zawierająca jednakowe ceny za odprowadzanie ścieków, dla poszczególnych grup odbiorców usług.

### 3. Taryfowe grupy odbiorców usług

W przedsiębiorstwie dokonano podziału odbiorców usług na następujące grupy odbiorców:

- a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	<p><b>Gospodarstwa domowe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gospodarstwa domowe w budynkach mieszkalnych jedno- i wielorodzinnych;</li> <li>- właściciele i zarządcy domów wielorodzinnych w zakresie zasobów mieszkaniowych;</li> <li>- spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe w zakresie zasobów mieszkaniowych;</li> <li>- jednostki sfery budżetowej;</li> <li>- stowarzyszenia, fundacje, związki wyznaniowe i zawodowe, wojsko, policja;</li> <li>- służba zdrowia – szpitale i przychodnie lekarskie;</li> <li>- szkolnictwo podstawowe, średnie i wyższe;</li> <li>- domy opieki społecznej, sanatoria i uzdrowiska;</li> <li>- hale sportowe;</li> <li>- bursy szkolne, internaty, domy studenckie;</li> <li>- sklepy i zakłady usługowe w zakresie zużycia wody do celów socjalno-bytowych osób w nich pracujących</li> </ul>
Grupa 2	<p><b>Pozostali odbiorcy:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- odbiorcy wody nie wymienieni w punkcie 1. oraz</li> <li>- Gmina Miasto Ełk w zakresie opłat określonych w art. 22 Ustawy.</li> </ul>

- b) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	<p><b>Gospodarstwa domowe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gospodarstwa domowe w budynkach mieszkalnych jedno- i wielorodzinnych;</li> <li>- właściciele i zarządcy domów wielorodzinnych w zakresie zasobów mieszkaniowych;</li> <li>- spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe w zakresie zasobów mieszkaniowych;</li> <li>- jednostki sfery budżetowej;</li> <li>- stowarzyszenia, fundacje, związki wyznaniowe i zawodowe, wojsko, policja;</li> <li>- służba zdrowia – szpitale i przychodnie lekarskie;</li> <li>- szkolnictwo podstawowe, średnie i wyższe;</li> <li>- domy opieki społecznej, sanatoria i uzdrowiska;</li> <li>- hale sportowe;</li> <li>- bursy szkolne, internaty, domy studenckie;</li> <li>- sklepy i zakłady usługowe w zakresie zużycia wody do celów socjalno-bytowych osób w nich pracujących</li> </ul>

Grupa 2	<b>Pozostali odbiorcy:</b> - odbiorcy usług nie wymienieni w punkcie 1.
---------	--

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

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

W rozliczeniach za dostarczoną wodę:

- cena - wyrażona w złotych za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody,

W rozliczeniach za odebrane ścieki:

- cena - wyrażona w złotych za 1 m<sup>3</sup> odebranych ścieków,
- stawka opłaty za przekroczenie warunków odprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

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

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy	W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy	W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy
1	Grupa 1	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	4,18	4,21	4,25
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	-	-	-
2	Grupa 2	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	4,21	4,24	4,28
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	-	-	-

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

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

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy	W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy	W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy
1	Grupa 1	cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	6,40	6,45	6,49
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	-	-	-
2	Grupa 2	cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	6,40	6,45	6,49
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	-	-	-

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

Wysokość stawek opłat dodatkowych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w okresie obowiązywania nowych taryf przedstawia poniższa tabela. Należy jednoznacznie podkreślić, iż opłaty te nie są powiązane z opłatami taryfowymi ponoszonymi przez odbiorców usług kanalizacyjnych, a stanowią jedynie informację o dodatkowych kosztach z tytułu przekroczenia warunków odprowadzania ścieków przemysłowych.

Tabela 3. Wysokość i rodzaj opłat dodatkowych

Rodzaj wskaźnika	Jednostka	Dopuszczalne stężenia zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych	Cena netto zł/kg ładunku
BZT <sub>5</sub>	mg O <sub>2</sub> /dm <sup>3</sup>	700	2,50
ChZT	mg O <sub>2</sub> /dm <sup>3</sup>	1400	1,35
Zawiesina ogólna	mg/dm <sup>3</sup>	650	3,31
Azot ogólny	mgN/dm <sup>3</sup>	98	16,56
Fosfor ogólny	mgP/dm <sup>3</sup>	22	132,48

Przedsiębiorstwo będzie naliczało opłaty dodatkowe za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych po przekroczeniu dopuszczalnych stężeń zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych określonych w powyższej tabeli.

Podstawą rozpoczęcia procedury naliczania opłaty dodatkowej jest protokół laboratorium Przedsiębiorstwa z badań całodobowych z użyciem urządzenia pobierającego ścieki co 1 godzinę, który otrzymuje również dostawca ścieków.

Opłatę dodatkową nalicza się za okres, w którym nastąpiło przekroczenie wartości parametrów przedstawionych w powyższej tabeli.

Dostawca ścieków powiadamia Przedsiębiorstwo o fakcie zaprzestania przekroczenia, dokumentując to wynikami z akredytowanego laboratorium.

Na zlecenie dostawcy ścieków, laboratorium przedsiębiorstwa może dokonać badania kontrolnego za dodatkową opłatą.

Jeżeli przekroczenie dopuszczalnego stężenia substancji dotyczy więcej niż jednego wskaźnika, opłata dodatkowa będzie naliczana tylko za jeden wskaźnik, którego przekroczenie stanowi najwyższą wartość.

Opłatę dodatkową netto za okres, w którym nastąpiło przekroczenie parametrów zanieczyszczeń nalicza się mnożąc wielkość przekroczenia ładunku przez stawkę opłaty dodatkowej z w/w tabeli.

Do opłaty dodatkowej netto dolicza się podatek od towaru i usług w wysokości wynikającej z odrębnych przepisów obowiązujących w tym zakresie (na dzień dzisiejszy jest to 8%).



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

Odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- 1) Należności za dostawę wody ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostawę wody oraz odpowiadającej im ilości dostarczonej wody.
- 2) Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

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

- 1) Należności za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz odpowiadającej im ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
- 2) Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.
- 3) Ilość odprowadzonych ścieków przyjmuje się jako równą ilości pobranej wody, a w przypadku zamontowanego dodatkowego wodomierza pomniejszana jest o ilość wody bezpowrotnie zużytej zgodnie z jego wskazaniami.

Odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego odprowadzania ścieków:

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

Na podstawie niniejszej taryfy będzie rozliczana także Gmina Miasto Elk za ilość wody pobranej ze studni i źródeł ulicznych, do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych, zgodnie z art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i zawartą w tym celu umową precyzującą szczegółowe zasady pomiaru ilości wody i rozliczeń:

- 1) woda na cele pożarowe jest rozliczana na podstawie umowy zawartej z Urzędem Miasta Ełku na ten tylko cel po uprzednim złożeniu przez PKSPoż. w Ełku informacji o ilości wody pobranej do celów pożarowych;
- 2) woda zużyta do celów pozostałych wymienionych w art.22 jest opomiarowana i regularnie są wystawiane faktury na rzecz Urzędu Miasta Ełku na podstawie zawartej umowy.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za świadczone usługi w terminie określonym na fakturze, jednak nie krótszym niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

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

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

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

Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także ma obowiązek zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady techniczne i technologiczne.

Zgodnie z Art. 8 ust.2 ustawy Przedsiębiorstwo zapewnia Odbiorcom usług zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Obsługa poboru wody z zastępczego punktu jest prowadzona przez pracowników przedsiębiorstwa po uprzednim zgłoszeniu tego faktu.

### **6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług**

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

- „Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie Gminy Miasta Ełku”,
- umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,

- przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska, w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych oraz ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

Obsługa Odbiorców usług realizowana jest przez Biuro Obsługi Klienta, które zajmuje się sprawami zgłaszanymi do Spółki bezpośrednio, telefonicznie, pisemnie oraz elektronicznie.

Ze względu na postępujące zagrożenie rozprzestrzeniania się wirusa COVID-19, Przedsiębiorstwo informuje o konieczności okresowego zamknięcia Biura. Bezpośrednie przyjmowanie Odbiorców usług zostanie wstrzymane do odwołania.

Kontakt Odbiorcy z Biurem Obsługi Klienta jest możliwy pod numerami telefonów:

- sekretariat (87) 621 84 00
- obsługa klienta (87) 621 84 12;13;14
- dyspozytor (87) 621 84 27
- ujęcie wody (87) 621 65 57
- oczyszczalnia ścieków (87) 619 74 15
- akredytowane laboratorium (87) 621 90 40 oraz
- poprzez pocztę elektroniczną – adres e-mail: [sekretariat.pwik@elk.com.pl](mailto:sekretariat.pwik@elk.com.pl)
- listownie na adres: ul. Suwalska 64, 19-300 Elk
- poprzez fax: (87) 610 23 71

Zgłaszania awarii sieci oraz interwencje w sprawie zakłóceń w funkcjonowaniu zbiorczego systemu zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków można dokonywać pod numerem telefonu 994. Numer alarmowy czynny jest całą dobę.

Spółka jest zobowiązana powiadomić Odbiorcę Usług, bezpośrednio lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, za pośrednictwem pisemnych ogłoszeń publikowanych w miejscach widocznych i dostępnych dla potencjalnych zainteresowanych Odbiorców Usług oraz na stronie internetowej Spółki, o mającej nastąpić przerwie odprowadzaniu ścieków spowodowanej wykonywaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych:

- przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany,
- gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi na zasadach określonych w „Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Ełku” na podstawie Uchwały Rady Miasta Ełku Nr XIX.185.2020 z dnia 30 czerwca 2020 roku.

PREZES ZARZĄDU  
  
Andrzej Sewastianowicz

.....  
Kierujący przedsiębiorstwem  
wodociągowo-kanalizacyjnym: