



Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie

Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Białymstoku

B.RZT.70.129.2024

IGP+Fn+Biuro Rady

Białystok, dnia 28 października 2024 r.

URZĄD GMINY  
Dubeninki

2024-10-29

~~Wpłynęło~~  
~~5475.2024.2~~

OPTIMA Sp. z o.o. w Olecku

Wójt Gminy Dubeninki

#### 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 2024 r., poz. 757, zwanej dalej „uzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 572 z późn. zm., zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku OPTIMA Sp. z o.o. w Olecku z dnia 30 sierpnia 2024 r.

**zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na terenie Gminy Dubeninki na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

#### UZASADNIENIE

W dniu 2 września 2024 r. przy piśmie z dnia 30 sierpnia 2024 r. do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku (zwanego dalej „organem regulacyjnym”) OPTIMA Sp. z o.o. w Olecku (dalej również jako „Wnioskodawca” oraz „Spółka”) przedłożyła wniosek o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Dubeninki na okres 3 lat. Pismem z dnia 10 września 2024 r., znak B.RZT.70.129.2024 organ regulacyjny zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w wyżej wymienionej sprawie. Jednocześnie pismem z dnia 10 września 2024 r. wezwano Wnioskodawcę do przedłożenia informacji oraz dodatkowych dokumentów niezbędnych do weryfikacji przedmiotowego wniosku. Dodatkowo Dyrektor RZGW w Białymstoku pismem z dnia 10 września 2024 r. wezwał Wójta Gminy Dubeninki do złożenia informacji koniecznych dla oceny wniosku przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. W dniu 18 września 2024 r. przy piśmie z dnia 18 września 2024 r. wpłynęła odpowiedź z Urzędu Gminy na powyższe wezwanie. Spółka w dniu 26 września 2024 r.,

przy piśmie z dnia 25 września 2024 r. przedłożyła odpowiedź na otrzymane wezwanie wraz z korektą wniosku. Biorąc pod uwagę zgromadzony materiał dowodowy, organ regulacyjny pismem z dnia 15 października 2024 r. działając w trybie art. 10 § 1 kpa zawiadomił strony postępowania o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie. Strony nie wniósł żadnych uwag do przedmiotowego postępowania.

Wniosek taryfowy, stanowiący formalną podstawę wydania decyzji, przedłożony został organowi regulacyjnemu w dniu 2 września 2024 r., a następnie uzupełniony i skorygowany w dniu 26 września 2024 r.

Na podstawie zgromadzonego w przedmiotowej sprawie materiału dowodowego ustalono, że przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 uzwzów 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 2022 r. poz. 1074).

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku 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 OPTIMA Sp. z o.o. w Olecku działalności gospodarczej oraz zweryfikował koszty związane ze świadczeniem usług poniesionych w latach obrachunkowych obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalone na podstawie ewidencji księgowej z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów 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 na terenie Gminy Dubeninki oraz uzasadnienia wniosku jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwzów. Opłatę w wysokości 658,99 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.



Z/PO DYREKTORA  
Marek Jadeszko  
Z-CA DYREKTORA

## 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.

Otrzymują:

1. OPTIMA Spółka z o.o., ul. Aleja Zwycięstwa 6, 19-400 Olecko
2. Wójt Gminy Dubeninki, ul. Dębowa 27, 19 – 504 Dubeninki
3. a/a



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

Z dnia 28.10.2024

Znak B.RZ.70.129.2024

ZUP. DYREKTORA  
Marek Jadeszko  
Z. CAŁYREKTORA

**I. TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA  
W WODĘ NA OKRES 3 LAT  
NA TERENIE GMINY DUBENINKI**

## 1. Informacje ogólne

OPTIMA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Olecku (dalej również: "**przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne**", "**Spółka**") jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Dubeninki realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na okres trzech lat oraz określa warunki ich stosowania na terenie Gminy Dubeninki.

Podstawą prawną opracowania taryfy są:

- Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028), zwana dalej "**Ustawą**",
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 2 marca 2018 roku w sprawie określania taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2022 r. poz. 1074) zwane dalej "**Rozporządzeniem**".

Taryfowe ceny oraz stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne OPTIMA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Olecku na terenie Gminy Dubeninki.

Niniejsza taryfa zapewnia:

- uzyskanie niezbędnych przychodów,
- ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat,
- eliminowanie subsydiowania skrośnego,
- łatwość obliczania i sprawdzania cen i stawek opłat,
- motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody.

## 2. Rodzaj prowadzonej działalności

OPTIMA Sp. z o.o. z siedzibą w Olecku prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na podstawie zezwolenia wydanego przez Wójta Gminy Dubeninki Decyzją z dnia 23.01.2003 r. oraz na podstawie Umowy nr 115/95 z dnia 31 stycznia 1995 r. (załącznik nr 1).

Świadczenie usług następuje w oparciu o pisemne umowy o zaopatrzenie w wodę z Odbiorcami Usług za pomocą urządzeń wodociągowych będących własnością Gminy Dubeninki.

Przedsiębiorstwo OPTIMA Sp. z o.o. w Olecku jest spółką kapitałową pracowniczą z ograniczoną odpowiedzialnością. Spółka wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. Olsztyn i terenu województwa warmińsko-mazurskiego, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer pozycji rejestru 0000166001.

Obszarem działania Spółki jest teren gmin województwa warmińsko-mazurskiego oraz podlaskiego. siedzibą Spółki jest miasto Olecko.

Podstawowym rodzajem działalności przedsiębiorstwa jest wg Polskiej Klasyfikacji Działalności przede wszystkim:

- (36.00.Z) – pobór, uzdatniania i rozprowadzanie wody,
- (37.00.Z) – odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.

W ramach podstawowej działalności Spółka zapewnia 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 zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków. Spółka utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody z ujęć w m. Łoje i Żytkiejmy w Gminie Dubeninki oraz całodobowo kieruje tymi procesami, a także dba o jakość wody prowadząc systematyczne badania laboratoryjne (monitoring wewnętrzny). Spółka włada urządzeniami wodociągowymi na podstawie dzierżawy i nie planuje budowy nowych urządzeń wodociągowych, a zatem zgodnie z art. 21 ust. 7 Ustawy nie jest zobowiązana do opracowania wieloletniego planu rozwoju i modernizacji tych urządzeń. Ponadto Spółka utrzymuje **w stałej gotowości pogotowie wodno-kanalizacyjne**.

Poza podstawowym rodzajem działalności Spółka prowadzi inne rodzaje działalności, które nie dotyczą zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a opracowana taryfa nie obejmuje kosztów tych działalności, są to w szczególności:

- wykonywanie instalacji wodno-kanalizacyjnych,
- wynajem nieruchomości,
- dobór agregatów pompowych do wody i ścieków,

### 3. Rodzaj i struktura taryfy

Uwzględniając uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków Spółka, na podstawie kryteriów z §14 rozporządzenia taryfowego, dokonała wyboru następującej taryfy:

- taryfa wielocłonowa – zawierająca ceny i stawki opłat, w tym stawkę opłaty abonamentowej,
- taryfa niejednolita – zawierająca niejednolite ceny usług i niejednolite stawki opłat dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców,

### 4. Taryfowe grupy odbiorców

Wyodrębniono następujące grupy odbiorców:

1. Grupa I – gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno-bytowe rozliczane wg wskazań wodomierza głównego, półroczny okres rozliczeniowy, faktura papierowa,
2. Grupa II – gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno-bytowe rozliczane wg wskazań wodomierza głównego, półroczny okres rozliczeniowy, e-faktura,
3. Grupa III - gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno-bytowe, rozliczane wg normy zużycia wody, półroczny okres rozliczeniowy, faktura papierowa.
4. Grupa IV – wspólnoty mieszkaniowe pobierające wodę na cele socjalno-bytowe, rozliczane

wg wskazań wodomierza głównego, miesięczny okres rozliczeniowy, faktura papierowa

5. Grupa V - wspólnoty mieszkaniowe pobierające wodę na cele socjalno-bytowe, rozliczane wg wskazań wodomierza głównego, miesięczny okres rozliczeniowy, e-faktura
6. Grupa VI - gospodarstwa rolne, rozliczane wg wskazań wodomierza głównego, miesięczny okres rozliczeniowy, faktura papierowa,
7. Grupa VII - gospodarstwa rolne, rozliczane wg wskazań wodomierza głównego, miesięczny okres rozliczeniowy, e-faktura,
8. Grupa VIII - pozostali odbiorcy (szkoły, urzędy, zakłady handlowe, sklepy), rozliczani wg wskazań wodomierza głównego, miesięczny okres rozliczeniowy, faktura papierowa,
9. Grupa IX - pozostali odbiorcy (szkoły, urzędy, zakłady handlowe, sklepy), rozliczani wg wskazań wodomierza głównego, miesięczny okres rozliczeniowy, e-faktura,
10. Grupa X - pozostali odbiorcy (szkoły, urzędy, zakłady handlowe, sklepy), rozliczani wg normy zużycia wody, miesięczny okres rozliczeniowy, e-faktura,
11. Grupa XI - Gmina Dubeninki, woda na cele określone w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, półroczny okres rozliczeniowy, faktura papierowa.

## 5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

Rozliczenia z odbiorcami z półrocznym okresem rozliczeniowym odbywają się w formie zaliczek wysyłanych dwukrotnie w ciągu roku po dokonanych odczytach wodomierzy. W związku z tym koszt odczytu i rozliczeń występuje u tych odbiorców 2 razy w roku. Natomiast koszt abonamentu za półroczny okres rozliczeniowy podzielony jest proporcjonalnie na okresy miesięczne.

W rozliczeniach z odbiorcami usług obowiązują następujące ceny i stawki opłat w zależności od zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych:

- **cena za dostarczoną wodę** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, które odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1m<sup>3</sup> dostarczonej wody,
- **stawki opłaty abonamentowej** wyrażonej w złotych / na odbiorcę usług / na miesiąc, niezależnie od ilości pobranej wody, płacona za okres rozliczeniowy;
- do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

Stawki opłat abonamentowych opracowane zostały na podstawie kosztów:

- odczytu wodomierzy (oprócz odbiorców rozliczanych na podstawie przepisów dotyczących przeciętnych norm zużycia wody zgodnie z §13 ust. 4 rozporządzenia taryfowego,
- rozliczania należności za wodę,
- utrzymania w gotowości urządzeń wodociągowych.



	miesiące 1-12		miesiące 13-24		miesiące 25-36	
	Ceny za 1m <sup>3</sup> wody [zł netto/m <sup>3</sup> ]	Opłata abonamentowa [zł netto/odb./m <sup>3</sup> ]	Ceny za 1m <sup>3</sup> wody [zł netto/m <sup>3</sup> ]	Opłata abonamentowa [zł netto/odb./m <sup>3</sup> ]	Ceny za 1m <sup>3</sup> wody [zł netto/m <sup>3</sup> ]	Opłata abonamentowa [zł netto/odb./m <sup>3</sup> ]
Grupa I	7,77	7,93	7,16	7,93	7,32	7,93
Grupa II	7,77	7,73	7,16	7,73	7,32	7,73
Grupa III	7,77	6,29	7,16	6,29	7,31	6,29
Grupa IV	7,77	19,68	7,16	19,68	7,32	19,68
Grupa V	7,77	15,77	7,16	15,77	7,32	15,77
Grupa VI	7,77	19,68	7,16	19,68	7,32	19,68
Grupa VII	7,78	15,77	7,16	15,77	7,32	15,77
Grupa VIII	7,84	19,68	7,23	19,68	7,39	19,68
Grupa IX	7,84	15,77	7,23	15,77	7,39	15,77
Grupa X	7,84	5,84	7,24	5,84	7,39	5,84
Grupa XI	7,86	7,93	7,25	7,93	7,40	7,93

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

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia oraz Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dubeninki zatwierdzonego przez Radę Gminy Dubeninki.

Należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Ilość pobranej wody w budynkach lub obiektach wyposażonych w wodomierze główne, ustala się zgodnie z ich wskazaniem. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza główne 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności pokrywa on koszty sprawdzenia.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za:

- wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych,
- wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe, punkty czerpalne do tankowania samochodów pożarniczych na podstawie odczytów wodomierza lub krotności tankowania pojazdów o określonej pojemności cysterny.

- wodę zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych,

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

W taryfie na okres 3 lat obowiązywać będą warunki rozliczeń zgodnie z Ustawą, Rozporządzeniem oraz Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę prowadzone jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie poboru, uzdatniania i rozprowadzania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych w Rozdziale 4 niniejszej taryfy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług w zakresie ciągłości dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem, i pod odpowiednim ciśnieniem. Obowiązek ten wypełnia przedsiębiorstwo w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego. Przedsiębiorstwo dokonuje odczytów wodomierzy w sposób tradycyjny, który pozwala na jednoczesną kontrolę prawidłowego poboru wody u odbiorców oraz kontrolę urządzeń, sieci oraz przyłączy wodociągowych.

Przy ustalaniu niniejszej taryfy Spółka wzięła pod uwagę cele poboru wód, o których mowa w przepisach ustawy Prawo Wodne. W działalności z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę do poszczególnych taryfowych grup odbiorców zostały przypisane koszty opłat za usługi wodne, z uwzględnieniem celu poboru wód, o których mowa w przepisach Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 roku w sprawie jednostkowych stawek opłat za usługi wodne.

W zakresie dostaw wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi koszty stałe związane z utrzymywaniem urządzeń w gotowości, odczytami i rozliczeniami. Koszty te przedsiębiorstwo ponosi niezależnie od tego, czy poszczególne Odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę, a ponoszenie tych kosztów niezbędne jest do konieczności utrzymywania w gotowości urządzeń, dokonywania odczytów i rozliczeń.

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

Określenie w taryfie ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi Klientów wynikających z obowiązujących przepisów prawa, standardów w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zostały określone w:

- uzyskany przez przedsiębiorstwo zezwoleniu na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę,
- Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

W zakresie jakości świadczonych usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizując zadania wynikające z przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz z Regulaminu dostarczania wody, który określa m.in. minimalny poziom usług. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę zdatną do spożycia przez

ludzi i wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych i spełniająca wymagania 1) mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017, poz. 2294); 2) chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do Rozporządzenia.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej, w mediach, lub inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i uzyskania odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach, lub inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

W Spółce funkcjonuje Biuro Obsługi Klienta. Pracownicy zatrudnieni w biurze zajmują się kompleksową obsługą Klienta począwszy od wydania warunków technicznych przyłączenia do sieci, zawierania umów o zaopatrzenie w wodę, rozliczania za świadczone usługi łącznie z przyjmowaniem wpłat za wodę, a także załatwianiem reklamacji.

PREZES ZARZĄDU  
OPTIMA Sp. z o.o. w Olecku

Janusz NOWAK

