



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

DYREKTOR
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Lublinie

Lublin, 12 grudnia 2022 r.

LU.RZT.70.41.2022.MW



- Zakład Komunalny PRYZMAT Sp. z o.o.
w Wohyniu
- Wójt Gminy Wohyń

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 z późn.zm., zwanej dalej „zwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 z późn. zm., zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Zakładu Komunalnego PRYZMAT Sp. z o.o. w Wohyniu z dnia 28 września 2022 r. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie,

zatwierdza

taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Wohyń na okres 3 lat.

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

Uzasadnienie

Na podstawie art. 107 § 4 Kpa odstępuje od uzasadnienia decyzji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d zwoś. Opłatę w wysokości 548,09 zł, uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr.: 49 1130 1017 0020 1510 6720 0044 Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Lublinie
ul. Leszka Czarnego 3, 20-610 Lublin
tel.: +48 (81) 53 10 300 | faks: +48 (81) 53 10 301 | e-mail: lublin@wodypolskie.gov.pl

www.wody.gov.pl

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 Lublinie 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.



Z-CAD DYREKTORA

Grzegorz Lipczuk

Otrzymują:

1. Zakład Komunalny PRYZMAT Sp. z o.o. w Wohyniu, 21-310 Wohyń;
2. Wójt Gminy Wohyń, ul. Radzyńska 4, 21-310 Wohyń;
- ③ a/a – Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Lublinie.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Lublinie
ul. Leszka Czarnego 3, 20-610 Lublin

tel.: +48 (81) 53 10 300 | faks: +48 (81) 53 10 301 | e-mail: lublin@wodypolskie.gov.pl

Jacek Bijak

RADCA PRAWNY
Paweł Kuliński
19-2007



www.wody.gov.pl

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

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji

Dyrektora

Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Z-CAD DYREKTORA

Grzegorz Lipczuk

Z dnia 12.12.2022r.

Znak: LU.RZG. 70.41. 2022. M4

**TARYFA ZA ZBIOROWE ZAOPATRZENIE
W WODĘ ORAZ ZA ZBIOROWE ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY WOHYŃ
NA OKRES 3 LAT**



I. INFORMACJE OGÓLNE

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na okres 3 lat oraz określa warunki ich stosowania na terenie Gminy wiejskiej Wohyń.

Podstawą prawną opracowania taryfy są:

- Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. 2020 poz. 2028 z późn.zm.), zwana dalej Ustawą,
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. 2022 poz. 1074), zwane dalej Rozporządzeniem.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Obecnie obowiązuje taryfa z dnia 14 stycznia 2020 r., Znak LU.RZT.070.550.2019.PW zatwierdzona decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie na okres 3 lat tj. od 1 do 36 miesiąca z terminem obowiązywania do dnia 31.01.2023 r.

II. RODZAJ PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI

Zakład Komunalny PRYZMAT Sp. z o.o. w Wohyniu, zwany dalej przedsiębiorstwem, świadczy usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w zakresie zgodnym z przedmiotem działalności spółki określonym w rozdziale II Umowy Spółki oraz na podstawie Decyzji Nr 1/2002 Zarządu Gminy w Wohyniu z dnia 26 września 2002 roku zezwalającej na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Na dzień złożenia wniosku Zakład prowadzi działalność w zakresie:

- zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- utrzymywanie czystości ulic i placów, wywóz nieczystości stałych (odpadów), utrzymanie i pielęgnacja zieleni na terenie gminy,
- prowadzenie PSZOK-u,
- wywozu nieczystości ciekłych.

Ponoszone koszty przypisywane są każdorazowo do poszczególnych rodzajów działalności eliminując tym samym możliwość wystąpienia zjawiska subsydiowania skrośnego.

Na dzień złożenia wniosku, w ramach prowadzonej działalności w zakresie stanowiącym przedmiot wniosku, przedsiębiorstwo prowadzi działania związane z następującymi czynnościami:

- utrzymaniem obiektów i urządzeń w należyłym stanie technicznym oraz wykonaniem bieżących niezbędnych remontów budowli, maszyn i urządzeń,
- wykonywaniem niezbędnych badań laboratoryjnych wody i odprowadzanych oczyszczonych ścieków do odbiornika,
- zbiorowe dostarczanie wody odbiorcom usług, wraz z jej uzdatnianiem,
- przyjmowaniem ścieków odprowadzanych systemem zbiorczej kanalizacji sanitarnej,
- obsłudze i nadzorze ujęć wody wraz z siecią wodociągową i oczyszczalni ścieków wraz z siecią kanalizacyjną,
- oczyszczaniem ścieków do uzyskania parametrów nie gorszych jak określone w uzyskanych zezwoleniach i przepisach odrębnych,
- odprowadzaniem ścieków,
- rolniczym zagospodarowaniem osadu,
- zawieraniem umów z odbiorcami usług i pobieraniem opłat związanych z tymi usługami,

- prowadzeniem niezbędnej dokumentacji na ujęciach wody i oczyszczalniach ścieków,
- obsłudze administracyjnej zadań związanych ze zbiorowym dostarczaniem wody i odprowadzaniem i oczyszczaniem ścieków.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje usługi w oparciu o majątek stanowiący własność Gminy Wołyń:

- Ujęcie Wody w m. Wołyń, dz. nr ewid. 1059/2 obręb 0014 Wołyń, 21-310 Wołyń,
- Ujęcie Wody w m. Branica, dz. nr ewid. 294/3 obręb 0006 Branica Suchowolska Parcela, 21-310 Wołyń,
- Ujęcie Wody w m. Ossowa, dz. nr ewid. 231/4 obręb 0009 Ossowa, 21-310 Wołyń,
- Oczyszczalnia Ścieków, w m. Wołyń dz. nr ewid. 288/4, obręb 0001 Bezwola Stara Wieś 21-310 Wołyń

a także sieć wodociągową i kanalizacji sanitarnej przekazanej mu w użytkowanie.

Koszty pozostałej działalności wynikające z funkcjonowania jednostki nie obciążają kosztów zbiorowego zaopatrzenia w wodę dostarczaną za pośrednictwem gminnej sieci wodociągowej i odbioru ścieków dostarczanych za pośrednictwem gminnej sieci kanalizacyjnej.

III. RODZAJ I STRUKTURA TARYFY

Za dostarczoną wodę stosuje się taryfę niejedolitą jednoczłonową składającą się z cen za 1 m³ dostarczonej wody rozliczanej na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

Cena za dostarczoną wodę wyrażona jest w zł/m³.

Do cen netto dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 8%.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje się taryfę niejedolitą jednoczłonową składającą się z ceny za 1 m³ odebranych ścieków rozliczanych na podstawie ilości pobieranej wody według wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

Cena za odprowadzanie ścieków wyrażona jest w zł/m³.

Do cen netto dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 8%.

Taryfowe ceny dotyczą wszystkich odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z którymi zawarto umowę.

IV. TARYFOWE GRUPY ODBIORCÓW USŁUG

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz zróżnicowanie kosztów zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków ustalono niżej opisane grupy taryfowe:

OPIS GRUPY		
WODA	Grupa I	woda wykorzystywana do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, tj. gospodarstwa domowe, budynki wielolokalowe i wspólnoty mieszkaniowe – rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 2 m-ce
	Grupa II	woda wykorzystywana do celów produkcji artykułów spożywczych – rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 1 m-c
	Grupa III	woda wykorzystywana na cele produkcyjne inne niż spożywcze, administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu i podobne, w tym woda na cele ppoż. – rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 1 m-c
ŚCIEKI	Grupa I	ścieki komunalne (bytowe) wprowadzane do kanalizacji gminnej, tj. gospodarstwa domowe, budynki użyteczności publicznej, budynki wielolokalowe i wspólnoty mieszkaniowe – rozliczani na podstawie ilości pobieranej wody według wskazań wodomierza głównego 1 raz na 2 m-ce
	Grupa II	ścieki przemysłowe (spożywcze) wprowadzane do kanalizacji gminnej – rozliczani na podstawie ilości pobieranej wody według wskazań wodomierza głównego 1 raz na 1 m-c
	Grupa III	ścieki przemysłowe (inne) wprowadzane do kanalizacji gminnej – rozliczani na podstawie ilości pobieranej wody według wskazań wodomierza głównego 1 raz na 1 m-c

V. RODZAJE GRUP TARYFOWYCH, WYSOKOŚĆ CEN I STAWEK OPŁAT

W rozliczeniach z odbiorcami usług, obowiązują następujące ceny:

- 1) cenę za dostarczoną wodę jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami,
- 2) cenę za odprowadzone ścieki jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ odprowadzonych ścieków; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia do taryfowych cen dolicza się podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Na dzień opracowania niniejszej Taryfy stawka podatku VAT wynosi 8 %.

CENY I STAWKI OPŁAT ZA ZBIOROWE ZAOPATRZENIE W WODĘ				
WYSZCZEGÓLNIENIE		WIELKOŚĆ CEN I STAWEK OPŁAT		
taryfowa grupa odbiorców usług	rodzaj cen i stawek opłat	w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy
Grupa I	cena za 1 m ³	2,28	2,38	2,44
	brutto	2,46	2,57	2,63
Grupa II	cena za 1 m ³	2,33	2,43	2,49
	brutto	2,52	2,62	2,69
Grupa III	cena za 1 m ³	2,35	2,45	2,52
	brutto	2,54	2,65	2,72

CENY I STAWKI OPŁAT ZA ZBIOROWE 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
Grupa I	cena za 1 m ³	6,19	6,53	6,75
	brutto	6,68	7,05	7,29
Grupa II	cena za 1 m ³	11,21	11,64	12,13
	brutto	12,11	12,57	13,10
Grupa III	cena za 1 m ³	12,16	12,66	12,95
	brutto	13,13	13,67	13,99

VI. WARUNKI ROZLICZEŃ, Z UWZGLĘDNIENIEM WYPOSAŻENIA NIERUCHOMOŚCI W PRZYRZĄDY I URZĄDZENIA POMIAROWE

Rozliczenia za świadczone usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków odbywają się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. 2020 poz. 2028 z późn. zm.), Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. 2022 poz. 1074), Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wołyń (Uchwała nr V/24/2019 RADY GMINY WOŁYŃ z dnia 30 stycznia 2019 r.) oraz umowami zawieranymi z odbiorcami usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

W każdej grupie odbiorców, ilość dostarczonej do nieruchomości wody odbywa się w oparciu o wskazania wodomierza głównego, zaś ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego oraz w oparciu o wskazania tegoż urządzenia.

W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość wody bezpowrotnie zużytej uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość jej zużycia jest ustalona na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

W przypadku niesprawności wodomierza lub okresowego braku możliwości odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza lub okresowego braku możliwości odczytu, 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 niesprawności wodomierza.

Gdy nie jest możliwe określenie ilości pobranej wody na podstawie średniego zużycia z uwagi na brak pomiaru wody w okresach wcześniejszych, ilość pobranej wody za okres niesprawności wodomierza

zostanie ustalona na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy liczonych od dnia usunięcia niesprawności wodomierza.

OPIS GRUPY		
WODA	Grupa I	cena: gospodarstwa domowe, budynki wielolokalowe i wspólnoty mieszkaniowe – rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 2 m-ce
	Grupa II	cena: woda wykorzystywana do celów produkcji artykułów spożywczych – rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 1 m-c
	Grupa III	cena: woda wykorzystywana na cele produkcyjne inne niż spożywcze, administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu i podobne, w tym woda na cele ppoż.– rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 1 m-c
ŚCIEKI	Grupa I	cena: ścieki komunalne (bytowe) wprowadzane do kanalizacji gminnej – rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego 1 raz na 2 m-ce
	Grupa II	cena: ścieki przemysłowe (spożywcze) wprowadzane do kanalizacji gminnej – rozliczani w oparciu o przeciętne normy zużycia wody 1 raz na 1 m-c
	Grupa III	cena: ścieki przemysłowe (inne) wprowadzane do kanalizacji gminnej – rozliczani w oparciu o przeciętne normy zużycia wody 1 raz na 1 m-c

W świetle art. 22 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę na podstawie cen ustalonych w taryfie za:

- 1) wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych;
- 2) wodę użytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe;
- 3) wodę użytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

W niniejszej taryfie zostały uwzględnione powyższe zadania (tylko cele pożarowe) w trzeciej grupie odbiorców usług. Pozostałe zadania nie są realizowane na terenie gminy.

VII. WARUNKI STOSOWANIA CEN I STAWEK OPŁAT

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Usługi dostarczania wody świadczone są dla wszystkich odbiorców w oparciu o takie same zasady techniczne i technologiczne. Zróżnicowanie pod względem ilości poboru wody uzasadnia taryfa obejmująca cenę za każdy m³ wody. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków jednorodzinnych, wielorodzinnych, użyteczności publicznej, przeznaczonych na cele usługowe, handlowe, przeciwpożarowe. Woda poddawana jest tym samym procesom uzdatniania i dystrybucji. Zastosowanie trzech grup odbiorców usług jest możliwe z uwagi na wnoszenie opłat za usługi wodne przy rozdzieleniu celów poboru wód wskazywanych w oświadczeniu podmiotu obowiązującego do ponoszenia opłat za usługi wodne.

Jakość wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo jest zgodna z wymogami określonymi w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294). Systematycznie poddawana jest badaniom laboratoryjnym fizykochemicznym oraz bakteriologicznym przez akredytowane laboratorium z częstotliwością wynikającą z harmonogramów monitoringu jakości wody w ramach kontroli wewnętrznej przedsiębiorstwa, w terminach uzgodnionych z Państwowym Powiatowym Inspektoratem Sanitarnym.

Zróżnicowanie zakresu świadczonych usług występuje również w przypadku usług odprowadzania ścieków do kanalizacji sanitarnej. Jakość dostarczanych ścieków, ze względu stosowaną technologię

oczyszczania, musi odpowiadać składem ściekom komunalnym. Różnicowanie ceny dokonane zostało pod względem wielkości ładunku zanieczyszczeń w odebranych ściekach, a rozliczane jest taryfą obejmującą cenę za każdy m³ dostarczonych ścieków w poszczególnych grupach odbiorców.

Jakość ścieków wprowadzanych do środowiska, określa Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu ścieków do wód lub do ziemi, oraz w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego (Dz.U. 2019 poz. 1311). Regularnie prowadzone są badania przez akredytowane laboratorium celem kontroli ich jakości zgodnie z normami.

7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

W zakresie jakości świadczonych usług przedsiębiorstwo realizuje zadania w standardach określonych w ustawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.), Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294), Rozporządzeniu Ministra Środowiska z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu ścieków do wód lub do ziemi, oraz w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego (Dz.U. 2019 poz. 1311), Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wołyń (Uchwała nr VI/24/2019 RADY GMINY WOŁYŃ z dnia 30 stycznia 2019 r.) oraz umowach zawieranych z odbiorcami usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

Konserwację i obsługę sieci wodociągowej i kanalizacyjnej wykonują kompetentni pracownicy przedsiębiorstwa, natomiast sprawy związane z rozliczeniami, dokumentacją, reklamacjami, skargami i wnioskami oraz informacje bieżące udzielane są w siedzibie przedsiębiorstwa przez pracowników administracyjnych.

Dla utrzymania odpowiedniej jakości świadczonych usług, w tym ułatwienia kontaktu z odbiorcami usług, przedsiębiorstwo prowadzi Biuro Obsługi Klienta (BOK), obsługujące odbiorców codziennie w godzinach od 7⁰⁰ do 15⁰⁰, w którym jest możliwość bezpośredniej obsługi, w tym przyjmowania reklamacji, zgłaszania awarii i usterek. Kasa dostępna jest w siedzibie przedsiębiorstwa. W ramach świadczonych usług zapewniono również telefoniczną obsługę odbiorców w zakresie zgłaszanych awarii, poza wyznaczonymi godzinami pracy, w tym w godzinach nocnych – uruchomiono linię telefoniczną, dostępną pod nr tel. 501-409-524 (sprawy wodociągowe -całodobowo) i 530-295-103 (w sprawach związanych z siecią kanalizacyjną w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰).

Odbiorcom usług udostępniono stronę internetową przedsiębiorstwa (<http://pryzmatwohyn.pl/>), która jest na bieżąco aktualizowana i zawiera wszystkie niezbędne informacje, w tym nr telefonów. Zgłaszanie stanów wodomierzy i zgłaszanie awarii umożliwia odbiorcom usług zostało również poprzez wysyłkę sms na nr 501-409-524, a także drogą poczty elektronicznej: pryzmat@post.pl.

W przypadku przerw w dostawie wody, informacja zostaje zamieszczona na powyższej stronie internetowej. W przypadku przerwy występującej powyżej 12 godzin, przedsiębiorstwo zapewnia zastępcze punktu poboru – woda jest wydawana w postaci butelkowanej w miejscach najbardziej dogodnych dla odbiorców usług. W przypadku osób niesamodzielnych lub starszych, woda dostarczana jest bezpośrednio na posesję.

