



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Warszawie

W.RZT.70.67.2025/4

Warszawa, dnia 13 czerwca 2025 r.

**DECYZJA NINIEJSZA
STAŁA SIĘ
OSTATECZNA**

Z-CADYREKTORA

Agnieszka Zielińska

Warszawa, dn 16.06.2025



- Brwinowskie Przedsiębiorstwo
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.
- Burmistrz Gminy Brwinów

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 (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 757, zwanej dalej „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 572, zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Brwinowskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 11 Listopada 5, 05-840 Brwinów, z dnia 16 maja 2025 r. (data wpływu: 16 maja 2025 r.)

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

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

W dniu 16 maja 2025 r. do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie przy piśmie z dnia 16 maja 2025 r. wpłynął wniosek złożony przez Brwinowskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Brwinów na okres 3 lat.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pismem z dnia 21 maja 2025 r. znak: W.RZT.70.67.2025/1 zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Brwinów na okres 3 lat, a następnie pismem w tej samej dacie znak: W.RZT.70.67.2025/2 wezwał Wnioskodawcę do przedłożenia informacji i dokumentów w ramach procedowanego wniosku.

Dnia 03 czerwca 2025 r. Strona dostarczyła uzupełniony wniosek o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Brwinów na okres 3 lat.

Po zweryfikowaniu projektu taryfy, uzasadnienia oraz przedłożonej kalkulacji cen i stawek opłat, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pismem z dnia 06 czerwca 2025 r. znak: W.RZT.70.67.2025/3 zawiadomił strony o zakończeniu postępowania administracyjnego w sprawie zatwierdzenia taryfy oraz o możliwości wypowiedzenia się co do zebranych w sprawie dowodów i materiałów, ponieważ na dzień wysłania ww. pisma pozostawały niespełnione przesłanki, mogące skutkować wydaniem decyzji o odmowie zatwierdzenia taryfy.

Strona skorzystała z możliwości wypowiedzenia się w przedmiotowej sprawie i w dniu 10 czerwca 2025 r. przesała odpowiedzi na zawiadomienie o zakończeniu postępowania administracyjnego.

Dyrektor RZGW w Warszawie, działając na podstawie art. 24c ust. 1 pkt 2 uzwos, dokonał analizy prowadzonej działalności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Brwinów na okres 3 lat i zweryfikował ponoszone koszty oraz podstawy ustalenia niezbędnych przychodów w okresie nowej taryfy. Oceniał prawidłowość zdefiniowanych grup taryfowych w oparciu o zapisy art. 2 pkt 13 niniejszej ustawy oraz ustalonych cen na nowy okres taryfy, mając na uwadze zapisy § 3 Rozporządzenia 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 2022 r. poz. 1074). Ceny za świadczone usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę powinny być skalkulowane w sposób zapewniający, między innymi, nie tylko ochronę odbiorców przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat, ale również uzyskanie przez przedsiębiorstwo niezbędnych przychodów z danej działalności, które powinny pokrywać sumę planowanych kosztów, ponoszonych za świadczenie usług.

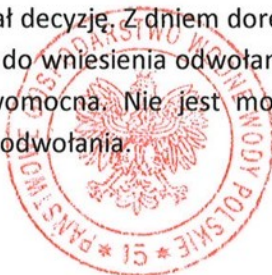
W wyniku oceny przedłożonych dokumentów oraz biorąc pod uwagę stanowisko strony postępowania, organ regulacyjny uznał, iż poprawiony wniosek w zakresie projektu taryfy oraz uzasadnienia wraz z tabelami od A do I spełnia wymogi ustawowe, a przedstawiona we wniosku kalkulacja, zdaniem organu regulacyjnego, uzasadnia planowane ceny i stawki opłat za wodę.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwos. Opłatę w wysokości **734,11 zł** uiszcza się na rachunek bankowy RZGW w Warszawie **07 1130 1017 0020 1510 6720 0024**, 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 Warszawie 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-CA DYREKTORA
Agnieszka Zielińska

odebrano osobiście
13.06.25

PREZES ZARZĄDU

Krzysztof Kowal

Brwinowskie Przedsiębiorstwo
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.
z siedzibą w Brwinowie
05-840 Brwinów, ul. Wilsona 46
NIP: 534-248-48-60, REGON: 145927374

SPECJALISTA
Aleksandra Przybylska

KIEROWNIK
Małgorzata Garwolińska

2025-06-12

v. p. Inne Chowaniec
MA-12002

Otrzymują:

1. Brwinowskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., ul. 11 Listopada 5, 05-840 Brwinów;
2. Burmistrz Gminy Brwinów, ul. Grodziska 12, 05-840 Brwinów;
3. RZT a/a.



REGIONALNE URZĘDOWOŚĆ OCHRONY ŚRODOWISKA

Wrocław, ul. Wileńska 48

Wrocławskie Przedsiębiorstwo
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.
z siedzibą w Wrocławiu
02-640 Wrocław, ul. Wileńska 48
NIP: 824 242 48-80 REGON: 14837374

SPECJALISTA

Albena Prokopska

Z-CA DYREKTORA

Agnieszka Zielińska

Załącznik do decyzji Dyrektora
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskiez dnia: 2025-06-13
znak: WRK.10.61.2024/4

1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Brwinowskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Brwinowie, które powołane zostało Uchwałą Rady Miejskiej (nr XII.125.2011 z dnia 31.08.2011) i rozpoczęło swoją działalność od 1.10.2012, jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym realizującym na terenie Gminy Brwinów jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zgodnie z zezwoleniem wydanym przez Burmistrza Brwinowa z dnia 17.09.2012.

Poza działalnością taryfową, Brwinowskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Brwinowie świadczy usługi w zakresie eksploatacji kanalizacji deszczowej.

Udział działalności taryfowej - zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w ogólnych kosztach prowadzonej działalności wynosi odpowiednio 35,29% i 64,28%, a pozostałych działalności (pozataryfowych) – wynosi 0,44%.

Jedynym udziałowcem Spółki jest Gmina Brwinów.

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Proponowane taryfy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, jak również zbiorowego odprowadzania ścieków, są taryfami niejednolitymi i wieloczołonowymi.

Taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę zawierają:

- cenę za 1 m³ - zróżnicowaną m.in. ze względu na stawkę opłaty za usługi wodne, zależną od celu poboru wody,
- opłatę abonamentową zawierającą koszty odczytu, rozliczenia i gotowości, zależną od zakresu świadczonych usług.

Taryfy dla zbiorowego odprowadzania ścieków zawierają:

- cenę za 1 m³ odprowadzanych ścieków - równą dla wszystkich odbiorców,
- opłatę abonamentową zawierającą koszty odczytu, rozliczenia i gotowości, zależną od zakresu świadczonych usług.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

W poniższych tabelach przedstawiono wyodrębnione grupy taryfowe odbiorców - 9 grup dla zaopatrzenia w wodę i 8 grup dla odprowadzania ścieków.

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ	
Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa odbiorców
W1	gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno - bytowe, korzystające wyłącznie z usług wodociągowych, rozliczane na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujące faktury w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W2	gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno - bytowe, korzystające wyłącznie z usług wodociągowych, rozliczane na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujące faktury w sposób elektroniczny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W3	gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno - bytowe, korzystające z usług wodociągowych i kanalizacyjnych, rozliczane na

PRZEDSIĘBIORSTWO
Krawiec Krowal

	podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujące faktury w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W4	gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno - bytowe, korzystające z usług wodociągowych i kanalizacyjnych, rozliczane na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujące faktury w sposób elektroniczny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W5	pozostali odbiorcy usług, korzystający wyłącznie z usług wodociągowych, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujący faktury w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W6	pozostali odbiorcy usług, korzystający wyłącznie z usług wodociągowych, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujący faktury w sposób elektroniczny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W7	pozostali odbiorcy usług, korzystający z usług wodociągowych i kanalizacyjnych, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujący faktury w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W8	pozostali odbiorcy usług, korzystający z usług wodociągowych i kanalizacyjnych, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujący faktury w sposób elektroniczny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
W9	Gmina pobierająca wodę na cele związane z art. 22 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, rozliczana na podstawie sprawozdań jednostek Straży Pożarnej, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW	
Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa odbiorców
S1	gospodarstwa domowe, korzystające wyłącznie z usług kanalizacyjnych, rozliczane na podstawie przeciętnych norm, otrzymujące faktury w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S2	gospodarstwa domowe, korzystające wyłącznie z usług kanalizacyjnych, rozliczane na podstawie przeciętnych norm, otrzymujące faktury w sposób elektroniczny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S3	gospodarstwa domowe, korzystające z usług wodociągowych i kanalizacyjnych, rozliczane na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujące faktury w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S4	gospodarstwa domowe, korzystające wyłącznie z usług wodociągowych i kanalizacyjnych, rozliczane na podstawie wskazań

PREZES ZARZĄDU

Krzysztof Kowal

Strona 3 | 9

	wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujące faktury w sposób elektroniczny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S5	pozostali odbiorcy usług, korzystający wyłącznie z usług kanalizacyjnych, rozliczani na podstawie przeciętnych norm, otrzymujący faktury w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S6	pozostali odbiorcy usług, korzystający wyłącznie z usług kanalizacyjnych, rozliczani na podstawie przeciętnych norm, otrzymujący faktury w sposób elektroniczny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S7	pozostali odbiorcy usług, korzystający z usług wodociągowych i kanalizacyjnych, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujący faktury w sposób tradycyjny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym
S8	pozostali odbiorcy usług, korzystający z usług wodociągowych i kanalizacyjnych, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego zdalnie, otrzymujący faktury w sposób elektroniczny, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

4.1. W rozliczeniach za dostarczoną wodę stosuje się taryfę wieloczonową, niejednolitą, składającą się z:

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m³ dostarczonej wody,
- stawki opłaty abonamentowej wyrażonej w złotych na odbiorcę usług i okres rozliczeniowy.

Ceny i stawki opłat dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę, przedstawione są w poniższych tabelach.

Za okres od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ		
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]	Opłata abonamentowa [zł/odbiorcę i okres rozliczeniowy]
	netto	
W1	4,35	9,74
W2	4,35	4,74
W3	4,35	6,47
W4	4,35	3,97
W5	4,49	9,74
W6	4,49	4,74
W7	4,49	6,47
W8	4,49	3,97
W9	4,49	9,24

REZES ZARZĄDU

Krzysztof Kowal

Strona 4 | 9

Na okres od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ		
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]	Opłata abonamentowa [zł/odbiorcę i okres rozliczeniowy]
	netto	
W1	4,46	9,81
W2	4,46	4,81
W3	4,46	6,54
W4	4,46	4,04
W5	4,59	9,81
W6	4,59	4,81
W7	4,59	6,54
W8	4,59	4,04
W9	4,59	9,32

Na okres od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ		
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]	Opłata abonamentowa [zł/odbiorcę i okres rozliczeniowy]
	netto	
W1	4,58	9,87
W2	4,58	4,87
W3	4,58	6,61
W4	4,58	4,11
W5	4,72	9,87
W6	4,72	4,87
W7	4,72	6,61
W8	4,72	4,11
W9	4,72	9,40

Do ww. cen dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

4.2. W rozliczeniach za odprowadzane ścieki stosuje się taryfę wieloczonową, niejednolitą, składającą się z:

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m³ odprowadzanych ścieków,
- stawki opłaty abonamentowej wyrażonej w złotych na odbiorcę usług i okres rozliczeniowy.

Ceny i stawki opłat dla zbiorowego odprowadzania ścieków, przedstawione są w poniższych tabelach.

Na okres od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW		
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]	Opłata abonamentowa [zł/odbiorcę i okres rozliczeniowy]
	netto	
S1	10,51	14,04
S2	10,51	9,04
S3	10,51	11,27
S4	10,51	8,77

PREZES ZARZĄDU

Krzysztof Nowak

Strona 3/1

S5	10,51	14,04
S6	10,51	9,04
S7	10,51	11,27
S8	10,51	8,77

Na okres od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW		
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]	Opłata abonamentowa [zł/odbiorcę i okres rozliczeniowy]
	netto	
S1	10,66	14,12
S2	10,66	9,12
S3	10,66	11,34
S4	10,66	8,84
S5	10,66	14,12
S6	10,66	9,12
S7	10,66	11,34
S8	10,66	8,84

Na okres od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW		
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena [zł/m ³]	Opłata abonamentowa [zł/odbiorcę i okres rozliczeniowy]
	netto	
S1	10,76	14,20
S2	10,76	9,20
S3	10,76	11,41
S4	10,76	8,91
S5	10,76	14,20
S6	10,76	9,20
S7	10,76	11,41
S8	10,76	8,91

Do ww. cen dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone wg następujących warunków i zasad:

- Podstawą do rozliczeń są określone w taryfach ceny i stawki opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków,
- Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazan wodomierza głównego,
- Dla Gminy ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe ustala się na podstawie informacji o ilości pobranej wody przekazywanej przez jednostki Straży Pożarnej, które przekazywane są Spółce raz na 2 m-ce,

PREZES ZARZĄDU

Krzysztof Kowal

Strona 619

- Ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej (np. na podstawie wskazań wodomierza głównego lub przeciętnych norm) lub ilości określonej w umowie,
- W rozliczeniach ilości odprowadzanych 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, posiadającego ważną cechę legalizacyjną,
- W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza,
- Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza - w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia,
- Opłaty za zbiorowe zaopatrzenie w wodę pobierane są za każdy okres rozliczeniowy, w którym świadczone były usługi,
- Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

W obszarze usług świadczonych na rzecz taryfowych grup odbiorców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę znajdują się m.in. następujące działania:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody o parametrach jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- montaż i utrzymanie wodomierzy głównych,
- okresowa kontrola parametrów jakościowych dostarczanej wody,
- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń wodociągowych,

których koszty są wspólne dla wszystkich grup taryfowych. Różnica w ponoszonych kosztach pomiędzy grupami taryfowymi sprowadza się wyłącznie do kosztów ponoszonych opłat za usługi wodne – pobór wód.

Dodatkowo dokonano podziału grup taryfowych ze względu na zakres usług wpływających na wysokość opłaty abonamentowej – w zakresie świadczenia jednej lub dwóch usług, sposobu dostarczenia faktury.

W obszarze usług świadczonych na rzecz odbiorców w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków znajdują się m.in. następujące działania:

- odbiór ścieków komunalnych,
- transport ścieków do oczyszczalni w Aglomeracji Brwinów,
- eksploatacja lokalnej oczyszczalni w Parzniewie,
- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń kanalizacyjnych,
- okresowa kontrola parametrów jakościowych odprowadzanych ścieków.

Koszty utrzymania systemu są wspólne dla wszystkich odbiorców ścieków. Nie ma więc podstaw do różnicowania cen odbioru ścieków pomiędzy wydzielonymi grupami taryfowymi.

Wydzielenie grup nastąpiło z uwagi na zakres usług wpływających na wysokość opłaty abonamentowej – w zakresie świadczenia jednej lub dwóch usług, sposobu dostarczenia faktury, podstawy dokonania

PRZESŁANIE
Krzysztof Kowal
Strona 7 | 9

rozliczenia (wskazanie wodomierza głównego lub ryczałt), a także ze względu na umożliwienie Gminie dokonania w przyszłości dopłat dla gospodarstw domowych do ceny 1 m³ ścieków.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone w Taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych - w tym z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, aktualnego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy Brwinów, wytycznych wynikających z posiadanego zezwolenia na prowadzenie działalności oraz zapisów umów zawartych z poszczególnymi odbiorcami usług.

Podstawowym miejscem uzyskiwania informacji związanych z realizacją umowy o zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków jest biuro obsługi klienta (zlokalizowane w Brwinowie, ul. Rynek 24 paw.18). Do jego podstawowych zadań należy m.in.:

- obsługa bieżąca Klientów,
- przygotowywanie i podpisywanie umów,
- rozpatrzenie wniosków i wydawanie zaświadczeń,
- doradztwo techniczne i uzgadnianie projektów,
- rozpatrywanie reklamacji.

Spółka prowadzi swoją stronę internetową pod adresem <https://bpwik.pl/>, na której zamieszczone są wszystkie najważniejsze dla klientów informacje o Spółce, w tym m.in. o zakresie jej działań (obszarach działania), informacje aktualne o bieżącej działalności Spółki, komunikaty dotyczące planowanych przerw w dostawie wody czy występujących awariach, informacje o jakości wody w systemie wodociągowym, ogłoszenia dotyczące zamówień publicznych, dane kontaktowe (w tym numery telefonów) wraz z aktywnym formularzem kontaktowym.

Korzystając z tej strony klienci mogą także:

- zapoznać się z instrukcjami: przyłączania do sieci, montażu podlicznika, odczytów wodomierzy, ich legalizacji, zgłaszania wodomierzy do ekspertyzy, rozliczania za świadczone usługi, postępowania windykacyjnego, odcięcia dostaw wody lub odbioru ścieków,
- pobrać wnioski i dokumenty dotyczące: wydania warunków podłączenia, budowy przyłączy, montażu podlicznika, zgłoszenia prac na sieciach lub przyłączach, zawarcia lub rozwiązania umowy, ekspertyzy wodomierza, jego przeniesienia, o zwrot lub przebieg nadpłaty,
- pobrać informacje o aktualnych taryfach,
- pobrać treści najważniejszych aktów prawnych i Regulaminów,
- przesłać elektronicznie wskazanie stanu wodomierza,
- uzyskać numery telefonów do poszczególnych działów oraz adres mailowy Spółki,
- uzyskać numery telefonów do Biura Obsługi Klienta oraz na całodobowe pogotowie techniczne,
- uzyskać informacje o danych Spółki, organach Spółki, sposobie przetwarzania danych osobowych, deklaracji dostępności.

Awarie w systemie wodociągowym lub kanalizacyjnym można zgłaszać przez całą dobę pod numer telefonu: 22 729 59 81. Spółka zapewnia całonocowe pogotowie techniczne.

Dla odbiorców usług uruchomione zostało Internetowe Biuro Obsługi, dzięki któremu odbiorcy usług mają możliwość skorzystać z następujących modułów:

- e-odczyt - możliwość podglądu historii odczytów urządzeń pomiarowych,
- e-rejestracja zgłoszeń - możliwość dokonywania przez Odbiorcę różnego typu zgłoszeń wynikających z prowadzonych przez Przedsiębiorstwo usług,

PREZES ZARZĄDU

Strona 8

Krzysztof Kowal

- e-płatności - dostęp do stanu salda swoich rozliczeń, oraz możliwość elektronicznej płatności,
- e-odczyt –zmiana sposobu dokonywania odczytów,
- e-faktura - odbiorca na podany w akceptacji e-mail będzie otrzymywał informacje o wystawieniu i umieszczeniu w Internetowym Biurze Obsługi Klienta przez Przedsiębiorstwo indywidualnej faktury,
- e-wezwanie - na e-fakturze umieszczona jest lista niezapłaconych faktur i taka bieżąca e-faktura stanowi jednocześnie wezwanie do zapłaty,
- e-nota - do e-faktury zostają doliczane odsetki od wpłaty dokonanej po terminie,
- e-druki - możliwość pobrania druków m.in., wnioski, umowy itd.
- e-informacje - klient ma możliwość dostępu do wszystkich informacji zamieszczonych przez Przedsiębiorstwo.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody lub przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków, Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformować odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem działań.

W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody lub możliwości odbioru wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu.

PREZES ZARZĄDU

Krzysztof Kowal

Strona 9 | 9