

**UCHWAŁA NR XXXI/281/16
RADY MIEJSKIEJ W KLUCZBORKU**

z dnia 30 listopada 2016 r.

w sprawie zatwierdzenia taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt. 15 ustawy o samorządzie gminnym (Dz.U z 2016 r. poz. 446 z późn. zm.) i art. 24 ust.1 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków(Dz. U. z 2015 r. poz. 139 z późn. zm.) Rada Miejska w Kluczborku uchwała co następuje:

§ 1. Zatwierdza się taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kluczbork na okres od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia 31 grudnia 2017 r. Taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków stanowią załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Kluczborka.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wiceprzewodniczący Rady
Miejskiej w Kluczborku

Krzysztof Lewandowski

Załącznik do Uchwały Nr XXXI/281/16
Rady Miejskiej w Kluczborku
z dnia 30 listopada 2016 r.

TARYFA
dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę
i zbiorowego odprowadzania ścieków
dla Gminy Kluczbork
na okres 1 stycznia do 31 grudnia 2017

1. Informacje ogólne

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz określa warunki ich stosowania obowiązujące na terenie gminy Kluczbork na okres 12 miesięcy: od dnia 1.01.2017 do dnia 31.12.2017 roku.

Taryfa została opracowana na podstawie przepisów ustawy z dnia 7.06.2001 r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2015, poz. 139 z późn. zm.) zwanej dalej ustawą, przepisami Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzanie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. Nr 127, poz. 886) zwanego dalej rozporządzeniem oraz Rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dn. 11 sierpnia 2016 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzanie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2016 r., poz. 1301).

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowo – kanalizacyjnych świadczonych przez Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” Sp. z o.o. w Kluczborku, z wyłączeniem odbiorców dostarczających nieczystości płynne z terenów nie skanalizowanych, ścieków odprowadzanych z Gminy Lasowice Wlk, ze wsi Chocianowice oraz hurtowej sprzedaży wody.

Zgodnie z art. 22 ustawy, taryfa obejmuje także cenę za wodę pobraną ze źródeł ulicznych, wodę zużytą do zasilania publicznych fontann, do zraszania publicznych ulic i terenów zielonych oraz na cele przeciwpożarowe

2. Rodzaje prowadzonej działalności

Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” Sp. z o.o. w Kluczborku prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia wydanego Decyzją Burmistrza Miasta Kluczborka z dnia 14.01.2003 r.

Zgodnie z zezwoleniem przedmiot działania przedsiębiorstwa stanowi:

1. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę: ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń wodociągowych
2. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: oczyszczanie i odprowadzanie ścieków dostarczanych przez usługobiorców, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych

3. Rodzaj i struktura taryfy.

Przedsiębiorstwo przedkłada taryfę:

a) taryfa niejednolita wieloczęłonowa

- dostarczanie wody

b) taryfa jednolita jednoczęłonowa

- odprowadzanie ścieków

c) opłaty abonamentowe

4. Taryfowe grupy odbiorców

Taryfowe grupy odbiorców obejmują odbiorców wyodrębnionych na podstawie analizy sposobu wykorzystania wody lub odprowadzania ścieków a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi .Uwzględniając zróżnicowanie kosztów oraz sposób korzystania z urządzeń dokonano podziału odbiorców usług.

I Charakterystyka grup odbiorców.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług zaopatrzenia w wodę	Opis
1	przemysł spożywczy	odbiorcy zużywający wodę na potrzeby produkcji, w której woda wchodzi w skład albo bezpośredni kontakt produktami żywnościowymi lub na cele konfekcjonowania (porcjowanie, pakowanie, etykietowanie)
2	przemysł i usługi	odbiorcy zużywający wodę na potrzeby produkcji z wyjątkiem celów określonych w punkcie 1 oraz w celu świadczenia usług materialnych
3	gospodarstwa domowe	odbiorcy zużywający wodę na cele gospodarstw domowych
4	pozostali odbiorcy	Odbiorcy zużywający wodę w prowadzeniu m.in. działalności: - administracja, wymiar sprawiedliwości, - oświata i wychowanie, - ochrona zdrowia i opieka społeczna, - gmina za wodę dostarczaną do publicznych źródeł, fontann, zraszania publicznych ulic i terenów - zielonych oraz na cele przeciwpożarowe, - inni odbiorcy nie wymienieni w punktach 1-3

II Taryfowa grupa odbiorców usług odprowadzania ścieków

- została wyodrębniona 1 grupa obejmująca wszystkich odbiorców wymienionych w punkcie I.

5. Rodzaje, wysokość cen i stawek opłat.

I Rozliczenia za dostawę wody.

Rozliczenia z odbiorcami usług, w zależności od sklasyfikowania dokonywane będą na podstawie:

1. Cena – wyrażona w złotych za m³ dostarczonej wody,
2. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny; stosowana w rozliczeniach z odbiorcami w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Opłata jest pobierana bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody lub też jego całkowitego braku, wyrażona w złotych na odbiorcę na okres rozliczeniowy określony w stosownej umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Okres rozliczeniowy, to okres w którym będą dokonywane przez Przedsiębiorstwo odczyty wskazań wodomierzy oraz wystawiane faktury.
3. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny IBOK – stosowana wg zasad określonych w punkcie 2. Opłata dotyczy odbiorców, którzy samodzielnie dokonują odczytu stanu wodomierza głównego i za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klientów przekazują wymagane informacje do Przedsiębiorstwa.
4. Stawka opłaty abonamentowej – IBOK – PDF – stosowana wg zasad określonych w punkcie 2. Opłata dotyczy odbiorców którzy samodzielnie dokonują odczytu stanu wodomierza głównego i za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klientów przekazują wymagane informacje do Przedsiębiorstwa oraz wyrazili zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.
5. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz - stosowana jest w rozliczeniach z osobą korzystającą z lokalu w oparciu o wskazania wodomierza. Opłata jest pobierana bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody, lub też jego całkowitego braku wyrażona w złotych na odbiorcę na okres rozliczeniowy określony w stosownej umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
6. Stawka opłaty abonamentowej – norma stosowana jest w rozliczeniach dokonywanych na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w przypadku braku wodomierza głównego - stosowana jest wg zasad określonych w punkcie 2.

II Rozliczenia za odprowadzanie ścieków:

Rozliczenia z odbiorcami usług, w zależności od ich sklasyfikowania dokonywane będą na podstawie:

1. Cena – wyrażona w złotych za m³ odprowadzonych ścieków.

III Stawka opłaty za przyłączenie do urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych,

Obowiązują poniżej wyszczególnione opłaty za przyłączenie do urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych:

1) opłata za przyłączenie do urządzeń wodociągowych

2) opłata za przyłączenie do urządzeń kanalizacyjnych

Stawki w/w opłat wynikają z kosztów przeprowadzenia prób technicznych przyłącza wybudowanego przez odbiorcę usług

Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

Tabela 1.

Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę.

Lp	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Stawka brutto (z 8% VAT)	Jednostka miary
1.	Przemysł spożywczy	1. Cena za dostarczoną wodę	3,51	zł/m ³
		2. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny	5,40	zł/odbiorca/okres rozliczeniowy
		3. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny IBOK	4,00	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		4. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny IBOK -PDF	3,24	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		5. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz	6,26	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		6. Stawka opłaty abonamentowej - norma	2,52	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
2.	Przemysł i usługi	1. Cena za dostarczoną wodę	3,53	zł/m ³
		2. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny	5,40	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		3. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny IBOK	4,00	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		4. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny IBOK PDF	3,24	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		5. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz	6,26	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		6. Stawka opłaty abonamentowej - norma	2,52	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
3.	Gospodarstwa domowe	1. Cena za dostarczoną wodę	3,47	zł/m ³
		2. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny	5,40	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		3. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny IBOK	4,00	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		4. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny IBOK	3,24	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		5. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz	6,26	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy

		6. Stawka opłaty abonamentowej - norma	2,52	rozliczeniowy zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
4.	Pozostali odbiorcy	1. Cena za dostarczoną wodę	3,46	zł/m ³
		2. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny	5,40	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		3. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny IBOK	4,00	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		4. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny IBOK	3,24	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		5. Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz	6,26	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy
		6. Stawka opłaty abonamentowej - norma	2,52	zł/odbiorca/ okres rozliczeniowy

Tabela 2.

Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków.

Lp	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Stawka brutto (z 8% VAT)	Jednostka miary
1.	- odbiorcy usług w zakresie odprowadzania ścieków: - przemysł spożywczy - przemysł i usługi - gospodarstwa domowe - pozostali odbiorcy	1.Cena za odprowadzone ścieki	5,91	zł/m ³

Tabela 3.

Wysokość stawek – pozostałe usługi.

Lp	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Stawka brutto (z 8% VAT)	Jednostka miary
1.	Odbiorca usługi.	Stawka opłaty za przyłączenie do urządzeń wodociągowych	54,00	szt
2.	Odbiorca usługi.	Stawka opłaty za przyłączenie do urządzeń kanalizacyjnych	70,20	szt

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

Na terenie działania Spółki 1 punkt poboru wody nie został wyposażony w wodomierze główne ze względu na wysokie koszty ich montażu oraz 13 lokali w budynkach wielolokalowych. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia do czasu ich zamontowania przez Przedsiębiorstwo, Zarządców lub właścicieli.

6.1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia.

- 6.2. O ile umowa zawarta z Odbiorcą usług nie stanowi inaczej, łączna opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest za każdy miesiąc, w którym były świadczone usługi.
- 6.3. Opłata abonamentowa regulowana jest przez Odbiorcę usług niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
- 6.4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminie określonych w umowie.
- 6.5. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego. Także na podstawie wskazań wodomierza głównego ustala się, jako ilość równą dostarczonej wody, ilość odebranych ścieków z nieruchomości.
- 6.6. Ilość ścieków w budynkach wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się na podstawie wskazań tych urządzeń.
- 6.7. Ilość odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy, ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego i dodatkowego.
- 6.8. W przypadku braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne zużycia wody, określone odrębnym przepisem prawa, a ilość ścieków w takim przypadku jako równą ilości wody wynikającej z norm.
- 6.9. W przypadku świadczenia usług odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody, a przypadku braku odniesienia w tych normach – jako równą ilości ścieków określonej w umowie.
- 6.10. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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.

Użyte określenia oznaczają:

1. Wodomierz główny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym
2. Wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku przy punkcie czerpalnym wody
3. Urządzenia pomiarowe – przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym
4. Wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków mieszkalnych, użyteczności publicznej, przeznaczonych na cele usługowo – handlowe i odbiorców przemysłowych.

Została zróżnicowana wysokość ceny za 1 m³ dostarczonej wody ze względu na:

1. zakup wody dla wsi Nowa Bogacica używanej przez gospodarstwa domowe,
2. zróżnicowanie wysokości stawek opłat za korzystanie ze środowiska,

3. wysokość należności nieregularnych.

Natomiast wysokość opłaty za korzystanie ze środowiska z tytułu odprowadzania ścieków ustalana jest na podstawie ładunków zanieczyszczeń odprowadzonych z oczyszczalni do środowiska. Stawka opłaty jest niezależna od miejsca powstawania zanieczyszczeń i nie wpływa na wyodrębnienie grup taryfowych odbiorców.

Zostały utrzymane opłaty abonamentowe:

Opłata abonamentowa – wodomierz główny jest płacona przez odbiorcę usług Przedsiębiorstwu za usługę odczytu wodomierza głównego i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody.

Opłata abonamentowa – wodomierz jest płacona przez osobę korzystającą z lokalu za usługę odczytu wodomierza i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody.

Opłata abonamentowa-wodomierz główny IBOK- jest ona płacona przez odbiorcę usług za rozliczenie należności za ilość dostarczonej wody. Odczyt wodomierza jest dokonywany przez odbiorcę i przekazywany Przedsiębiorstwu wg ustalonych zasad.

Opłata abonamentowa – IBOK – PDF – jest ona płacona przez odbiorcę usług za rozliczenie należności za ilość dostarczonej wody. Odczyt wodomierza jest dokonywany przez odbiorcę i przekazywany Przedsiębiorstwu wg ustalonych zasad. Ponadto odbiorca otrzymuje fakturę w formie elektronicznej.

Opłata abonamentowa – norma jest płacona przez odbiorcę rozlicznego na podstawie przeciętnych norm zużycia wody.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone w taryfie ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów wynikających z obowiązujących przepisów prawa, standardów wyszczególnionych w zezwoleniu na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Jakość wody produkowanej przez Przedsiębiorstwo jest zgodna z normami krajowymi i europejskimi.

Uzasadnienie wniosku taryfowego

1. Zakres świadczonych usług i lokalnych uwarunkowań ich świadczenia.

Przedsiębiorstwo Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” Sp. z o.o. w Kluczborku prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków. Zobowiązane jest do zapewnienia ciągłości dostaw i odpowiedniej jakości wody oraz niezawodnego odprowadzania ścieków mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług oraz wymagań ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

Przedmiotem działania Przedsiębiorstwa w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków jest:

- pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody (PKD 3600Z),
- odprowadzanie ścieków (PKD 3700Z),

Plan sprzedaży wody i odprowadzenia ścieków na 2017 r. został ustalony na poziomie:

- dostawa wody 1 340 800 m³ (w tym sprzedaż hurtowa 7 500 m³), spadek sprzedaży o 31 700 m³ w stosunku do planu na rok 2016,
- odprowadzanie ścieków 1.063.100 m³ (w tym ścieki dowożone do zlewni 15.100 m³ i ścieki dopływające z Gminy Lasowice Wlk. 17 000 m³), wzrost sprzedaży o 18 100 m³ w stosunku do planu na rok 2016. Wzrost ilości ścieków nastąpił przede wszystkim wskutek podłączenia w 2016 roku wsi Bogacica.

Na dzień złożenia wniosku 1 nieruchomość przyłączona do sieci Spółki nie jest wyposażona w wodomierz główny ze względu na zbyt wysokie koszty jego montażu. Ponadto 13 lokali nie posiada zainstalowanych wodomierzy.

Na terenie działalności Przedsiębiorstwa zlokalizowanych jest 60 zakładów oraz około 694 posesje należące do osób fizycznych, w których rozliczana jest woda bezpowrotnie zużyta. Podmioty te zainstalowały wodomierze dodatkowe na własny koszt w celu prawidłowego obliczania ilości wody bezpowrotnie zużytej.

2. Standardy jakościowe usług, wpływ ustalonych taryf na ich poprawę.

W zakresie jakości świadczonych usług Przedsiębiorstwo realizuje zadania określone:

- w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków zatwierdzonym Uchwałą Nr XV/118/15 Rady Miejskiej w Kluczborku z dnia 27 sierpnia 2015 roku,
- w zezwoleniu wydanym na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- w umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowo – kanalizacyjnych,
- w przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

1. Mikrokomputery „PSION” - odbiorca otrzymuje fakturę w czasie odczytu i ma możliwość uzyskania niezbędnych wyjaśnień od przedstawiciela spółki,
2. System „Obieg dokumentów” pozwalający na rejestrację dokumentów wewnętrznych i zewnętrznych, zapewniający szybki dostęp i śledzenie przebiegu realizacji spraw oraz nadzorowanie terminu ich załatwiania.
3. Internetowe Biuro Obsługi Klientów IBOK – multimedialna strona internetowa będąca wirtualnym Biurem Obsługi Klienta to bezpłatny serwis zapewniający naszym klientom poczucie komfortu w korzystaniu z usług. Stał się on nieodzownym narzędziem do zdobywania informacji i kontaktowania się z pracownikami Spółki, umożliwiając m. in.:
 - podawanie stanów wodomierzy głównych,
 - przekazywanie faktur w formie elektronicznej,
 - wgląd do umów , faktur i ich generowanie,
 - bieżącą weryfikację wzajemnych rozliczeń
 - przegląd stanów wodomierzy
4. Wdrożone zostały rozwiązania mające na celu upowszechnienie faktur przesyłanych w formie elektronicznej dla klientów poza systemem internetowe biuro obsługi klienta. Ponadto uruchomiono moduł umożliwiający odbieranie powyższych faktur od kontrahentów i ich dalsze elektroniczne przetwarzanie w systemach informatycznych Spółki

W 2017 roku kontynuowane będą działania mające na celu wykreowanie nowego wizerunku Spółki poprzez budowę nowoczesnej i profesjonalnej strategii obsługi klienta. Celem cyklicznie prowadzonych szkoleń jest usprawnienie komunikacji wewnętrznej (między pracownikami) oraz zewnętrznej (w relacji pracownik – klient), w tym rozwijanie umiejętności adekwatnego do sytuacji reagowania w trudnych sprawach, a także stymulowanie pożądanych postaw w celu kształtowania wysokiego poziomu jakości obsługi klientów. W trakcie szkoleń położony zostanie duży nacisk na wdrożenie nowoczesnych standardów obsługi telefonicznej i bezpośredniej w Spółce.

Kolejnym rozwiązaniem służącym poprawie jakości obsługi jest umożliwienie dokonywania bez ponoszenia kosztów prowizji wpłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków w 3 placówkach banku rozmieszczonych w różnych rejonach miasta Kluczborka i dostępnych w godzinach dogodnych dla klientów.

Wprowadzone zmiany organizacyjne we wszystkich obszarach działalności pomocniczej, pozwalają na precyzyjne wyodrębnienie kosztów rodzajów prowadzonej działalności, a przez to eliminację wzajemnego subsydiowania, tak pomiędzy różnymi rodzajami prowadzonej działalności, jak i pomiędzy poszczególnymi grupami odbiorców usług.

Poprawę jakości usług Przedsiębiorstwo zamierza uzyskać poprzez rozbudowę sieci wodociągowej w Kluczborku w rejonie ulicy Damrota i Granicznej oraz wymianę przyłączy wodociągowych do budynków w ulicy Różanej i Powstańców Śląskich. Działania te zapewnią polepszenie warunków podaży wody w budynkach i zwiększą niezawodność funkcjonowania systemu wodociągowego.

Rozbudowa sieci wodociągowej w rejonie ul. Leśnej w Bąkowie umożliwi podłączenie nowych odbiorców usług.

System zdalnego odczytu wodomierzy usprawni wystawianie faktur, bez konieczności wchodzenia do budynków i zoptymalizuje pracę w Biurze Obsługi Klienta.

Ulepszenie sieci kanalizacji sanitarnej poprzez zastąpienie syfonów w ulicy Paderewskiego i Granicznej w Kluczborku nowoczesnymi, w pełni zautomatyzowanymi i

bezobsługowymi tłoczniami ścieków znacząco wpłynie na obniżenie kosztów eksploatacji obiektu i ograniczy do minimum występowanie stanów awaryjnych. Zastosowanie w pełni hermetycznej komory zbiorczej zapobiegnie zagniwaniu ścieków i tworzeniu się nieprzyjemnych odorów, uciążliwych dla otoczenia. Zastosowanie w Gotartowie, w miejscu przepompowni ścieków, tłoczni ścieków pozwoli na wyeliminowanie awarii na sieci kanalizacyjnej, ograniczy emisję substancji złośliwych do powietrza i hałasu. Teren osiedla dynamicznie się rozwija, montaż nowoczesnej tłoczni pozwoli sprostać potrzebom mieszkańców i odprowadzać bezawaryjnie zwiększoną ilość ścieków sanitarnych.

Dalsza rozbudowa systemu Zarządzania Infrastrukturą Techniczną Net-GRAF pozwoli na bieżące kontrolowanie stanu sieci, przeciwdziałanie awariom oraz ułatwi przewidywanie skutków rozbudowy i modernizacji sieci.

Jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków komunalnych jest badana na zlecenie przedsiębiorstwa przez akredytowane laboratorium SGS Polska Sp. z o.o. z Pszczyny, a także dodatkowo kontrolowana przez służby sanitarne i ochrony środowiska, niezależne od przedsiębiorstwa, tj.: Powiatową Stację Sanitarно-Epidemiologiczną w Kluczborku i Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Opolu.

- Badania wody na zlecenie przedsiębiorstwa prowadzone są na ujęciach, na stacjach uzdatniania wody oraz w sieci wodociągowej zgodnie z zatwierdzanym co roku przez Powiatową Stację Sanitarно-Epidemiologiczną w Kluczborku harmonogramem badań:
 - dla wodociągu Bogacica w ilości 5 prób w zakresie monitoringu kontrolnego oraz 1 próby w zakresie monitoringu przeglądowego;
 - dla wodociągu Krzywizna w ilości 7 prób w zakresie monitoringu kontrolnego oraz 1 próby w zakresie monitoringu przeglądowego;
 - dla wodociągu Kluczbork w ilości 18 prób w zakresie monitoringu kontrolnego oraz 2 prób w zakresie monitoringu przeglądowego.

W przypadku wystąpienia przekroczeń dopuszczalnych wartości parametrów, badania będą przeprowadzane odpowiednio częściej. Normy jakości dostarczanej wody oraz zakres badań w chwili obecnej określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. (Dz. U. z 2015 r. poz. 1989).

- Badania ścieków komunalnych odprowadzanych po oczyszczeniu do rowu R-B9 przeprowadza się z częstotliwością dwa razy w miesiącu zgodnie z pozwoleniem wodnoprawnym – decyzja nr ROŚ.TB.6223-29/10 z dnia 21.12.2010 r. wraz z decyzją zmieniającą nr ROŚ.6341.52.2012.MG z dnia 25.03.2013 r. Pozwolenie to określa również zakres badań oraz dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach oczyszczonych.

3. Spodziewane korzyści ekonomiczne przy wprowadzeniu nowych metod alokacji kosztów.

Od 1 listopada 2007 roku Spółka posiada w nieodpłatnym użytkowaniu i dzierżawie majątek gminy Lasowice Wielkie w zakresie infrastruktury wodociągowo-kanalizacyjnej. Dodatkowo w 2012 roku, w miesiącu wrześniu, Spółka otrzymała w formie dzierżawy sieć kanalizacyjną we wsi Chocianowice, z której ścieki odprowadzane są do oczyszczalni na terenie Gminy Kluczbork. Od 1 października 2015 r. „HYDROKOM” Sp. z o.o. przejęła ZGK Sp. z o.o. w Byczynie.

W wyniku rozszerzenia działalności wprowadzono zmiany w ewidencji księgowej Spółki w celu odrębnego ewidencjonowania kosztów działalności gmin Kluczbork, Byczyna i Lasowice Wielkie.

Taryfa proponowana na 2017 rok w porównaniu z obecnie obowiązującą ulega zmianie:

- 1) dostawa wody:
 - a) przemysł spożywczy – spadek ceny o 0,02 zł za 1 m³ (netto),
 - b) przemysł i usługi – spadek ceny o 0,02 zł za 1 m³ (netto),
 - c) gospodarstwa domowe – bez zmian,
 - d) pozostali odbiorcy - spadek ceny o 0,01 zł za 1 m³ (netto),
- 2) odprowadzanie ścieków – wzrost ceny o 0,05 zł netto za 1 m³ (netto),
- 3) opłaty abonamentowe – zostały utrzymane na poziomie 2016 roku,
- 4) opłaty za przyłączenie do urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych – zostały utrzymane na poziomie 2016 r..

Proponowana na rok 2017 taryfa, umożliwi Przedsiębiorstwu pozyskanie środków na realizację zaplanowanych i awaryjnych w 2017 roku prac eksploatacyjnych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych oraz optymalny wzrost poziomu świadczonych usług.

Odpisy amortyzacyjne zawarte w taryfie wpłynął na:

1. Utrzymanie rozwoju usług wodociągowo-kanalizacyjnych dzięki stworzeniu warunków do prowadzenia inwestycji w tym sektorze.
2. Zatrzymanie postępującej dekapitalizacji urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych.

4. Zmiany warunków ekonomicznych w roku obowiązywania taryfy

Przy opracowaniu taryfy przyjęto następujące okresy do rozliczeń:

- rok obrachunkowy poprzedzający wprowadzenie nowych taryf – 12 kolejnych pełnych miesięcy poprzedzających złożenie wniosku – okres od 1.09.2015 r. do 31.08.2016 r.
- rok obowiązywania nowych taryf 1.01.2017 – 31.12.2017 r.

W celu ustalenia niezbędnych przychodów zastosowano wskaźniki określone w projekcie Ustawy budżetowej na rok 2017 oraz uzasadnieniu do projektu tej ustawy - Tablica 1 - Podstawowe wskaźniki makroekonomiczne w latach 2015 - 2020:

1. Amortyzacja – wysokość wynika z planu amortyzacji.
2. Wynagrodzenia i świadczenia na rzecz pracowników jako iloczyn sumy kosztów wynagrodzeń oraz świadczeń na rzecz pracowników i średniorocznego wskaźnika przyrostu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia, ustalonego przez strony uprawnione do zawarcia zakładowego układu zbiorowego pracy – wzrost o 2,0 %
3. Energia – nie założono wzrostu cen energii,
4. Podatki i opłaty, m. in:
 - podatek od nieruchomości – na podstawie informacji uzyskanych w Urzędzie Gminy przyjęto wzrost stawek podatku za 1 m² powierzchni gruntów o 2,4 % i 1 m² powierzchni budynków o około 7,7 %
 - opłaty za korzystanie ze środowiska – poziom opłat został utrzymany na poziomie z 2016 r. ze względu na brak przepisów regulujących wysokość opłat w 2017 r.
5. Koszty materiałów i usług transportowych:
 - zaplanowano wzrost o wskaźnik cen produkcji sprzedanej przemysłu tj. 1,6 %
6. Pozostałe koszty eksploatacji i utrzymania:

- wzrost o wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych tj. 1,3 %
7. W celu ustalenia niezbędnych przychodów koszty poniesione w roku obrachunkowym zostały przeliczone wg powyższych wskaźników
 8. Koszty wydziałowe w wysokości 2,8% zostały rozliczone proporcjonalnie do sumy kosztów eksploatacji i kosztów działalności pomocniczej.
 9. Koszty ogólne w wysokości około 20,2 % zostały rozliczone proporcjonalnie do sumy kosztów eksploatacji, kosztów działalności pomocniczej i kosztów wydziałowych.