

Szanowny Pan
Szafran Włodzimierz
Przewodniczący Rady Miejskiej
w Insku

Nasz znak: OZ/04/ K/PW /2015/

Nowogard, dnia 13.03.2015 r.

Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie, przedkłada w załączeniu „Informację na temat działalności naszego przedsiębiorstwa w zakresie gospodarki wodociągowej i kanalizacyjnej na terenie gminy Insko w 2014 roku”.

Załączniki:

- „Informacja na temat działalności Przedsiębiorstwa Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w zakresie gospodarki wodociągowej i kanalizacyjnej na terenie gminy Insko w 2014 roku”.

Członek Zarządu
Dyrektor Finansowy
mgr Krzysztof Juskiewicz

Wiceprezes Zarządu
Dyrektor Zakładu
Usługowo-Handlowego
mgr Damian Simiński

BAJS



PRZEDSIĘBIORSTWO USŁUG WODNYCH
I SANITARNYCH Sp. z o.o. w Nowogardzie

INFORMACJA NA TEMAT DZIAŁALNOŚCI
PRZEDSIĘBIORSTWA USŁUG WODNYCH
I SANITARNYCH SP. Z O.O.
W ZAKRESIE GOSPODARKI WODOCIĄGOWEJ
I KANALIZACYJNEJ NA TERENIE GMINY IŃSKO W 2014 ROKU

72-200 Nowogard, ul. 700-lecia 14
tel./fax 091 392 07 11, 392 07 17
www.puwis.pl, e-mail: sekretariat@puwis.pl

Handwritten signature and initials.

Spis treści:

	strona:
1. Informacje ogólne	3
2. Sprawozdanie z jakości świadczonych usług w zakresie obejmującym jakość wody i ścieków	6
3. Sprawozdanie z jakości obsługi odbiorców w zakresie działalności Punktu Obsługi Klienta prowadzącego ewidencję skarg i wniosków	9
4. Sprawozdanie z działalności w zakresie obsługi odbiorców realizowanej przez Dział Rozliczeń z Odbiorcami	13
5. Sprawozdanie z czynności eksploatacyjno-utrzymawczych, w tym w zakresie usuwania awarii dotyczących stacji uzdatniania wody, oczyszczalni ścieków i sieci wodociągowo-kanalizacyjnej oraz remontów maszyn i urządzeń.	17
6. Sprawozdanie na temat stanu należności odbiorców usług oraz podejmowanych działań windykacyjnych.	23

Informacje ogólne

Misją Przedsiębiorstwa Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie jest świadczenie usług komunalnych na wysokim poziomie, w sposób systemowy i komplementarny, gwarantujący wszystkim uczestnikom procesów związanych z ich wyświadczeniem pełną satysfakcją oraz zabezpieczenie ich interesów.

W związku z przyjętą misją, celem strategicznym jest prowadzenie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego:

- zdolnego organizacyjnie, technicznie i finansowo do realizowania skomplikowanych, wielopłaszczyznowych zadań utrzymania i eksploatacji oraz rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- widzianego jako element gospodarki regionalnej, opartej na gospodarczym korzystaniu ze środowiska w obszarach zlewni rzek,
- stosującego w swojej pracy standardy regulacji ekonomicznych, dostępności usług i metodologii ustalania opłat.

Misja i strategia naszego przedsiębiorstwa jest realizowana w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w tym prawa lokalnego, dotyczące prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a w szczególności:

- ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 roku (Dz. U. z 2001 r. Nr 72, poz. 747 z późniejszymi zmianami) określającą zasady i warunki zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków,
- rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 127, poz. 886),
- regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określający zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie gminy Ińsko – przyjęty uchwałą nr XXVIII/184/2006 Rady Gminy w Ińsku z dnia 17 lutego 2006 roku.

Działalność Przedsiębiorstwa Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie na terenie gminy Ińsko polega na zapewnianiu ciągłości dostaw odpowiedniej jakości wody oraz niezawodności odprowadzania i oczyszczania ścieków z uwzględnieniem zarówno ochrony interesów odbiorców usług oraz organów gminy jak też wymagań ochrony środowiska i optymalizacji kosztów. Działalność ta jest prowadzona na podstawie zezwolenia wydanego Decyzją nr NB.7015/31/2002 Burmistrza Ińska na prowadzenie na terenie Gminy Ińsko zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na czas nieokreślony. Zgodnie z zezwoleniem przedmiot działalności naszego przedsiębiorstwa jest realizowany za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w naszym posiadaniu w dniu wydania zezwolenia na podstawie umowy dzierżawy zawartej z gminą Ińsko oraz wybudowanych w oparciu o wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, zgodnie z kierunkami rozwoju gminy Ińsko, określonymi w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy Ińsko i miejscowymi planami zagospodarowania przestrzennego.

Przyjęty model współpracy w zakresie realizowania zadania własnego gminy Ińsko w pełni spełnia wymogi ustawowe i sprowadza się do tego, że nasze przedsiębiorstwo jako przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne:

- a) zapewnia zdolność obsługiwanych 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

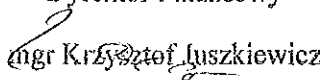
- i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków,
- b) zawiera umowy z odbiorcami usług, tj. z osobami, których nieruchomości została podłączona do sieci lub które wystąpiły z takim wnioskiem, stosując się do postanowień „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” oraz ponosząc pełną odpowiedzialność przed odbiorcami,
 - c) prowadzi pełne badania fizyko-chemiczne i bakteriologiczne w celu regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody,
 - d) prowadzi regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - e) udostępnia zastępcze punkty poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i informuje o możliwościach korzystania z tych punktów w przypadku odcięcia dostaw wody z przyczyn zawinionych przez odbiorców usług,
 - f) zapewnia budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę Ińsko w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy Ińsko oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji tych urządzeń,
 - g) opracowuje wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu oraz przedkłada plan burmistrzowi wraz z wnioskiem o zatwierdzenie taryf,
 - h) określa taryfy opłat na okres pełnego roku na podstawie niezbędnych przychodów, po dokonaniu ich alokacji na poszczególne taryfowe grupy odbiorców oraz przedstawia burmistrzowi wniosek o ich zatwierdzenie minimum na 70 dni przed planowanym dniem wejścia tych taryf w życie,
 - i) prowadzi rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, na podstawie zatwierdzonych w taryfach opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

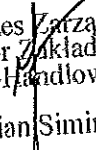
Natomiast gmina Ińsko:

- a) ustala kierunki rozwoju sieci w „studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy Ińsko” i „miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego”,
- b) określa przedmiot i obszar działalności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, ustala wymagania w zakresie jakości usług oraz warunki, zakres i tryb kontroli realizacji zezwolenia i przestrzegania „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązującego na terenie gminy Ińsko,
- c) zatwierdza wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- d) zatwierdza taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków,
- e) ustala prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług uchwalając „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków” określający:
 - minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług,
 - sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach,
 - warunki przyłączania do sieci,
 - techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
 - sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza,

- sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej,
- standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
- warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Potwierdzenie wywiązywania się przez nasze przedsiębiorstwo z przedstawionych wymagań dotyczących prowadzenia gospodarki wodociągowej i kanalizacyjnej na terenie gminy Ińsko w 2014 roku stanowią sprawozdania załączone do niniejszego dokumentu. Oprócz nich zostały również załączone inne materiały w postaci informacji odnoszących się do pozostałych zagadnień związanych z działalnością naszego przedsiębiorstwa na terenie gminy Ińsko.

Członek Zarządu
Dyrektor Finansowy

mgr Krzysztof Juskiewicz

Wiceprezes Zarządu
Dyrektor Zakładu
Usługowo-Handlowego

mgr Damian Simiński

Sprawozdanie

z jakości świadczonych usług w zakresie obejmującym jakość wody i ścieków z terenu gminy Ińsko w 2014 roku

Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie prowadząc działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków opiera się na następujących aktach prawnych dotyczących jakości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków:

- ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 22 kwietnia 2005 roku (Dz. U. Nr 85, poz. 729 z późniejszymi zmianami) określającej między innymi wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 20 kwietnia 2010 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z dnia 29 kwietnia 2010 r.),
- rozporządzeniu Ministra Środowiska z dnia 28 stycznia 2009 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. z 2006 r. Nr 137, poz. 984), które określa:
 - warunki, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu ścieków do wód lub do ziemi,
 - miejsce i częstotliwość pobierania próbek ścieków,
 - metodyki referencyjne analizy i sposób oceny, czy ścieki odpowiadają wymaganym warunkom.
- rozporządzeniu Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2006 r. Nr 136, poz. 964),
- decyzjach wydanych przez Starostwa Powiatowe, pod które podlegają terytorialnie poszczególne obiekty wodno-kanalizacyjne, będące eksploatowane przez przedsiębiorstwo.

Zgodnie z § 4 w/w rozporządzenia Ministra Zdrowia dotyczącym wewnętrznej kontroli jakości wody przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, w naszym przedsiębiorstwie został opracowany plan badań laboratoryjnych wody obejmujący częstotliwość, miejsca pobierania próbek oraz zakres badań. Powyższy plan został uzgodniony z Powiatowym Inspektorem Sanitarnym i przyjęty przez strony do stosowania jako harmonogram badań wody, przedstawiony poniżej w tabelarycznym zestawieniu wraz z badaniami dodatkowymi.

Lp.	Miejscowość	Rodzaj próby	Miesiąc wykonania
1	Miałka	Woda Wodociągowa (W-MK+tw)	Marzec 2014
2	Linówko		
3	Ścienne	Woda uzdatniona (U-MK)	
4	Ciemnik		
8	Ińsko	Woda uzdatniona (U-MK)	Kwiecień 2014

11	Ścienne	Woda Wodociągowa (W-MK+tw)	Maj 2014
12	Ciemnik		
13	Granica		
14	Storkowo		
15	Studnica		
16	Ińsko	Woda wodociągowa (W-MK)	Czerwiec 2014
17	Miałka	Woda uzdatniona (U-MK)	
18	Linówko		
20	Ińsko	Woda uzdatniona (U-MK)	Lipiec 2014
21	Ścienne	Woda Wodociągowa (W-MK+tw)	Sierpień 2014
22	Ińsko	Woda uzdatniona (U-MP)	Wrzesień 2014
24	Granica	Woda uzdatniona (U-MK)	
25	Storkowo		
26	Studnica		
27	Ińsko	Woda surowa (S-MK)	Grudzień 2014
28	Miałka		
29	Linówko		
30	Ścienne		
31	Ciemnik		
32	Granica		
33	Storkowo		
34	Studnica		



Dodatkowo poniżej Przedsiębiorstwo nasze prezentuje podstawowe wyniki badań wody przedstawiające jej jakość na eksploatowanym terenie.

Miejscowość	Parametry dopuszczalne wody							
	pH	Barwa	Mętność	Przewodność elektryczna	Jon amonowy	Bakterie Gr. Coli	Bakterie Escherichia Coli	Paciorkowce kałowe
	6,5 - 9,5	15	1	2500	0,50	0	0	0
Parametry rzeczywiste								
Miałka	7,4	15	0,60	611	0,07	0	0	0
Linówko	7,4	5	0,26	628	0,06	0	0	0
Ścienne	7,4	10	0,37	595	0,09	0	0	0
Ciemnik	7,6	10	0,33	321	0,20	0	0	0
Granica	7,3	10	0,52	597	0,04	0	0	0
Storkowo	7,5	5	0,34	550	0,03	0	0	0
Studnica	7,5	10	0,52	536	0,03	0	0	0
Ińsko	7,5	5	0,87	599	0,33	0	0	0

Badania wody i ścieków w naszym przedsiębiorstwie są wykonywane przez wydzielone organizacyjnie laboratorium badawcze zapewniające profesjonalne analizy wód i ścieków. Dzięki temu posiadamy możliwość wykonywania we własnym zakresie badań fizyko-chemicznych i mikrobiologicznych wody oraz fizyko-chemicznych ścieków prowadząc monitoring ujęć wody i oczyszczalni ścieków wymagany przez w/w przepisy prawne. W ten sposób jesteśmy w stanie na bieżąco spełniać jedno z podstawowych obowiązków jakie na przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nakładają przepisy ustawowe dotyczące prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody i odprowadzanych ścieków ponosząc przy tym minimalne koszty.

Nasze laboratorium od dnia 27.08.2007 r. znajduje się w doborowym gronie laboratoriów posiadających certyfikat akredytacji wydany przez Polskie Centrum Akredytacji. Certyfikat ten jest potwierdzeniem spełnienia wymagań normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005 zarówno organizacyjnych jak i technicznych. Laboratorium wyposażone jest w nowoczesny sprzęt pomiarowo-badawczy, który został częściowo sfinansowany przy udziale środków pomocowych Unii Europejskiej w ramach programu PHARE 2003. Dzięki temu certyfikatowi wyniki analiz wody i ścieków otrzymywane przez nasze laboratorium są na równi traktowane z wynikami otrzymywanymi przez państwowe organy kontroli to jest stacje sanitarno-epidemiologiczne oraz Państwowy Instytut Ochrony Środowiska.

Członek Zarządu
Dyrektor Finansowy
mgr Krzysztof Juszkiewicz

Wiceprezes Zarządu
Dyrektor Zakładu
Usługowo-Handlowego
mgr Damian Simiński

Sprawozdanie

z jakości obsługi odbiorców na terenie gminy Ińsko w zakresie działalności Punktu Obsługi Klientów prowadzącego ewidencję skarg i wniosków.

Zgodnie z udzielonym zezwoleniem na świadczenie usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie stworzyło sprawnie działający system przyjmowania, rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na pisemnie składane wnioski, skargi, reklamacje i zażalenia dotyczące jakości świadczonych usług z zakresu objętego przedmiotowym zezwoleniem. Zadania te realizuje wydzielony organizacyjnie Punkt Obsługi Klientów mieszczące się w siedzibie naszego przedsiębiorstwa przy ul. 700-lecia 14/2 w Nowogardzie. Punkt Obsługi Klientów czynny jest od poniedziałku do piątku w godz. od 7⁰⁰ do 15⁰⁰, możliwy jest również kontakt telefoniczny pod numerami: (91) 39-20711 wew. 35 lub 784000440 oraz poprzez pocztę e-mailową na adres: obsługa.klientow@puwis.pl
Podstawę działania punktu Obsługi Klientów stanowi Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjęty Uchwałą nr XXVIII/184/2006 Rady Miejskiej w Ińsku z dnia 17 lutego 2006 roku oraz ustawa z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2001 r. Nr 72, poz. 747 z późniejszymi zmianami).

Każda sprawa zgłoszona do Punktu Obsługi Klientów dotycząca szerszego zagadnienia, bardziej skomplikowana, załatwiana jest po przeprowadzeniu koniecznych analiz, konsultacji i uzgodnień, w zależności od specyfiki przedłożonej sprawy. Pisemne odpowiedzi przesyłane są do Odbiorcy niezwłocznie, ale nie później niż 14 dni od dnia wpływu pisma do przedsiębiorstwa. W przypadku spraw, których charakter jest złożony termin rozpatrywania sprawy przedłuża się do 30 dni. Zgłoszenia dotyczące awarii sieci wodociągowo-kanalizacyjnych przyjmowane i załatwiane są bez zbędnej zwłoki, w trybie nadzwyczajnym. Mając na uwadze, iż czas przekazywania Odbiorcy informacji jest bardzo ważnym elementem i może się przyczynić do zyskania lub utraty zaufania, staramy się na bieżąco zaspokajać wymagania klientów w tym zakresie.

Punkt Obsługi Klientów szczegółowo przekazuje klientom informacje dotyczące sposobu załatwiania spraw związanych z:

- przyłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- otrzymaniem warunków technicznych, bądź zawarciem umowy przyłączeniowej podłączenia nowych odbiorców do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- dokonywaniem uzgodnień dokumentacji projektowej na wykonywanie przyłączy i sieci,
- zawarciem umowy na zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków,
- obsługą odbiorcy zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków,
- świadczeniem usług sanitarnych, a w szczególności usług wywozu nieczystości płynnych, wynajmu toalet przenośnych, czyszczenia kanalizacji sanitarnej pojazdem ciśnieniowym,
- świadczeniem usług laboratoryjnych w zakresie mikrobiologicznych i fizykochemicznych badań wody oraz fizyko-chemicznych badań ścieków,
- wykonywaniem usług ogólnobudowlanych, a w szczególności usuwaniem awarii na przyłączach wodociągowych i kanalizacyjnych odbiorcy, świadczeniem usług związanych z wykonawstwem przyłączy i instalacji wodociągowo-kanalizacyjnych itp.
- składaniem skarg bądź reklamacji.

Dla załatwiania powyższych spraw opracowane zostały odpowiednie wzory formularzy, które w sprawny sposób pozwalają klientom sprecyzować swoje potrzeby. W przypadku rozmów telefonicznych odbiorca usług informowany jest o takiej możliwości załatwiania spraw i miejscu odbioru formularzy. Wszelkie formularze dostępne są również na

naszej stronie internetowej www.puwis.pl . Na życzenie klienta formularze mogą być wysłane również drogą pocztową lub w inny uzgodniony sposób.

Punkt Obsługi Klientów służy pomocą w sprawach dotyczących faktur i rozrachunków z Odbiorcami. Podstawę rozliczenia za świadczone usługi z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków stanowią wskazania wodomierza, na podstawie, którego wystawiane są faktury. Faktury wystawiane są na miejscu u odbiorcy bezpośrednio po dokonaniu odczytu przez Inkasentów-odczytywaczy, natomiast w przypadku nieobecności odbiorcy faktura może być również wystawiona na miejscu w siedzibie przedsiębiorstwa i odebrana osobiście lub przesłana drogą pocztową, na życzenie klienta. Płatności wynikające z faktury mogą być realizowane gotówką w kasie znajdującej się w siedzibie przedsiębiorstwa, gotówką lub przelewem za pośrednictwem poczty lub innych banków.

Służymy również pomocą osobom niepełnosprawnym. W tym zakresie stwarzamy możliwość tym osobom kontaktowania się z przedsiębiorstwem za pomocą wyżej opisanych sposobów komunikacji telefonicznej i elektronicznej. Osoby niepełnosprawne również mogą zgłaszać wszelkie sprawy oraz uiszczać opłaty za wystawione na miejscu faktury pracownikom zatrudnionym na stanowiskach Odczytywaczy-inkasentów, którzy z racji powierzonych zakresów obowiązków i charakteru pracy są pierwszym ogniwem na styku z Odbiorcą.

Niezależnie od powyższego wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych odbiorców szczególnie osób niepełnosprawnych istnieje możliwość bezpośredniego kontaktu z przedstawicielem Punktu Obsługi Klientów w miejscu zamieszkania danej osoby po uprzednim wcześniejszym telefonicznym umówieniu się.

W rozpatrywanym okresie od odbiorców z terenu gminy Ińsko wpłynęło jedno pisemne zgłoszenie dotyczące jakości świadczonych usług wynikających z zakresu objętego zezwoleniem na prowadzenie działalności. Nazwę odbiorcy składającego reklamację lub skargę, datę wpływu, datę rozpatrzenia oraz tematykę przedstawia poniżej zamieszczone w układzie tabelarycznym zestawienie.

Lp.	Nadawca	Data wpływu	Data rozpatrzenia	Dotyczy	Wynik rozpatrzenia
1.	„Kubić Antoni Storkówko 73-140 Ińsko	26.06.2014	14.07.2014	Reklamacja dotyczy normy na podlewanie ogrodu	Rozpatrzone negatywnie

Skargi i reklamacje od odbiorców naszych usług wpływają bezpośrednio do Punktu Obsługi Klienta. W przypadku złożenia skargi/reklamacji ustnej (lub poprzez telefon) POK sporządza notatkę z rozmowy oraz informuje klienta o konieczności złożenia skargi/reklamacji w postaci pisemnej. Od momentu złożenia pisemnej skargi/reklamacji biegnie termin jej rozpatrzenia. Niezwłocznie po otrzymaniu skargi, bądź reklamacji przystępujemy do czynności związanych z wyjaśnieniem, weryfikacją i analizą pod kątem zgodności z przepisami prawnymi, jak i w odniesieniu do aspektów o charakterze techniczno-technologicznym. Następnie POK w terminach określonych w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjętego uchwałą nr XXVIII/184/2006 Rady Miejskiej w Ińsku, wysyła stosowną odpowiedź odbiorcy.

W Punkcie Obsługi Klientów prowadzona jest dokumentacja do każdej sprawy odrębnie, która pozwala na obiektywne rozpatrywanie zaistniałego problemu.

Procedura przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2006 Nr 123 poz. 858)
- art. 29a Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. 2006 r. Nr 156 poz. 1118 z późniejszymi zmianami)
- Ustawa z dnia 17 maja 1989 Prawo geodezyjne i kartograficzne (Dz. U. 2010 r. Nr 193 poz. 1287)
- Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjęty uchwałą nr XXVIII/184/2006 Rady Miejskiej w Ińsku

Obsługa Klientów zainteresowanych przyłączeniem do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej polega na udzieleniu im kompletnej informacji dotyczącej warunków przyłączenia do sieci oraz stawek opłat z tego tytułu. W tym zakresie osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej jest informowana o konieczności złożenia w Punkcie Obsługi Klientów wniosku o przyłączenie na wzorze opracowanym przez przedsiębiorstwo. Wniosek, ten powinien w szczególności zawierać:

- a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
- b) adres podłączanej nieruchomości,
- c) rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne),
- d) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody,
- e) datę i podpis wnioskodawcy.

Do wniosku Klient ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

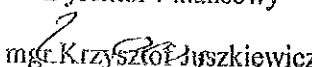
- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości
- b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

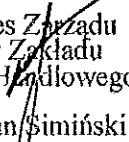
Przedsiębiorstwo określa warunki techniczne przyłączenia zgodnie z normami i przepisami oraz z studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy Ińsko w zakresie przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku wydaje projekt umowy przyłączeniowej do nieruchomości w terminie 14 dni od otrzymania kompletnego wniosku. W przypadku braku technicznych możliwości podłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania wniosku informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają podłączenie. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego, a następnie wystawiana jest faktura za przyłączenie do urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych. Opłata za przyłączenie do sieci zgodna jest ze złożoną taryfą za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków. Powyższa opłata została ustalona na podstawie



kalkulacji uwzględniającej przepisy rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 roku w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków. Opłata ta obowiązuje na mocy art. 24 ust. 8 i 9 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858).

Członek Zarządu
Dyrektor Finansowy

mgr Krzysztof Juskiewicz

Wiceprezes Zarządu
Dyrektor Zakładu
Usługowo-Handlowego

mgr Damian Siniński

Sprawozdanie z działalności w zakresie obsługi odbiorców na terenie gminy Ińsko realizowanej przez Dział Rozliczeń z Odbiorcami

Dział Rozliczeń z Odbiorcami stanowi organizacyjnie wydzieloną komórkę funkcjonalną w strukturach Przedsiębiorstwa Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie zajmującą się w szczególności przygotowaniem i realizacją wszelkich działań w zakresie sprzedaży wody i odbioru ścieków odnoszących się do ilości:

- stosunków umownych,
- właściwego opomiarowania,
- bieżącego rozliczania odbiorców usług,
- rozliczania sprzedaży hurtowej,
- gospodarowania wodomierzami na potrzeby rozliczania sprzedaży,
- a także kontroli i rozliczania bezumownego poboru wody i bezumownego odprowadzania ścieków.

Realizując przedstawiony zakres zagadnień Dział Rozliczeń z Odbiorcami kieruje się obowiązującymi aktami normatywnymi:

- ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 roku (Dz. U. z 2001 r. Nr 72, poz. 747 z późniejszymi zmianami),
- rozporządzeniem Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 127, poz. 886),
- regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjętym uchwałą nr XXVIII/184/2006 Rady Miejskiej w Ińsku z dnia 17 lutego 2006 roku.

Podstawą realizowania działalności Spółki w zakresie Działu Rozliczeń z Odbiorcami w stosunku do obsługi odbiorców są umowy na świadczenie usług regulujące wzajemne prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności stron. Na ich podstawie oraz zgodnie z w/w Regulaminem rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo z odbiorcą usług wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

Zgodnie z Art. 24 ust. 8 i 9 wyżej cytowanej ustawy Przedsiębiorstwo świadczyło usługi na podstawie taryfy na 2014 r. zatwierdzonej przez Radę Miejską w Ińsku. Dla odbiorców usług wodociagowych z terenu gminy Ińsko poszczególne stawki wynoszą:

- cena za 1 m³ dostarczonej wody – 3,15 zł/m³ netto + 8% VAT dla odbiorców rozliczanych w oparciu o:
 - * wskazania wodomierza głównego,
 - * wskazania wodomierza dodatkowego mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej,
 - * wskazania wodomierza zainstalowanego w lokalu w budynku wielolokalowym,
 - * przepisy dotyczące przeciętnych norm zużycia wody,
- stawka opłaty abonamentowej dla odbiorców rozliczanych w oparciu o wskazania wodomierza głównego – 7,10 zł/odbiorcę/m-c netto + 8% VAT,
- stawka opłaty abonamentowej dla odbiorców rozliczanych za ilość dostarczonej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza zainstalowanego w lokalu w budynku wielolokalowym lub dodatkowego – 3,89 zł/odbiorcę/m-c netto + 8% VAT
- stawka opłaty abonamentowej dla odbiorców rozliczanych według przepisów dotyczących przeciętnych norm zużycia wody – 4,84 zł/odbiorcę/m-c netto + 8% VAT,
- cena za 1 m³ odprowadzonych ścieków – 5,62 zł/m³ netto + 8% VAT dla odbiorców rozliczanych w oparciu o:
 - * wskazania urządzenia pomiarowego,

- * wskazania wodomierza głównego,
- * wskazania wodomierza zainstalowanego w lokalu w budynku wielolokalowym,
- * przepisy dotyczące przeciętnych norm zużycia wody,
- stawka opłaty abonamentowej dla odbiorców rozliczanych za ilość dostarczonych ścieków na podstawie zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego lub na podstawie przepisów dotyczących przeciętnych norm zużycia wody – 9,44 zł/odbiorcę/m-c netto + 8% VAT.

Przedstawione taryfy obowiązywały od dnia 10 marca 2014 r. do 9 marca 2015 roku.

Umowy z odbiorcami usług określają też długość okresu obrachunkowego, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż dwa miesiące. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez nasze przedsiębiorstwo jest faktura, która wystawiana jest nie później niż 7 dni od daty dokonania odczytu lub, w sytuacji kiedy ilość świadczonych usług jest ustalana na innej podstawie niż wskazania wodomierza lub urządzenia pomiarowego, do końca okresu obrachunkowego. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Za opóźnienie w zapłacie należności wynikających z niniejszej umowy odbiorca usług jest obciążany odsetkami ustawowymi. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje obowiązku jej zapłaty. W wyjątkowych przypadkach jeżeli nie ma możliwości dokonania odczytu z uwagi na nieobecność odbiorcy na terenie nieruchomości w chwili odczytu zostawiane są zawiadomienia o następującej treści; „*Wobec niemożności dokonania odczytu wodomierza, prosimy podać telefonicznie lub na niniejszym piśmie odczyt z licznika nr..... Z uwagi na pilność sprawy powyższe dane należy podać w terminie do 5 dni od daty doręczenia pisma na adres*”. W przypadku braku informacji o odczycie wodomierza w podanym terminie, faktura jest wystawiana ze średniego zużycia i przesłana pocztą. Tak wystawiona faktura zawiera również dopiętą informację o treści; „*Uprzejmie informujemy Państwa, że faktura za dostawę wody/odprowadzenie ścieków wystawiona została według prognozy. W przypadku znacznych niezgodności prosimy o podanie aktualnego stanu wodomierza pod nr telefony 0913920711. Za wszystkie utrudnienia PUWiS Spółka z o.o. w Nowogardzie serdecznie przeprasza*”. Po podaniu stanu licznika przez odbiorcę zawsze jest wystawiana faktura korygująca. W takich przypadkach odbiorca powinien uregulować należność wynikającą z tej faktury, o czym zostaje poinformowany. Jeżeli odbiorca poda swój odczyt w miesiącu, w którym wyszła faktura pierwotna, wystawiona faktura korygująca obejmuje tylko jedną opłatę abonamentową za dany miesiąc. Jeżeli odbiorca poda swój aktualny odczyt dopiero w miesiącu następującym po miesiącu, w którym wyszła faktura pierwotna, wystawiona faktura korygująca będzie obejmowała nie tylko zmniejszenie lub zwiększenie ilości zużytych m³ ale również opłaty abonamentowe.

Istotnymi stanowiskami pracy w Dziale Rozliczeń z Odbiorcami są stanowiska Odczytywaczy-inkasentów, którzy z racji powierzonych im obowiązków stanowią pierwsze ogniwo na linii przedsiębiorstwo – odbiorca usług. Podstawowymi kompetencjami tych pracowników jest dokonywanie odczytów wodomierzy u odbiorców, sprawdzanie prawidłowości ich wskazań, sprawności zaworów oraz wszelkich uszkodzeń, zgłaszanie uszkodzeń i innych nieprawidłowości, w tym nielegalnego poboru wody oraz zrzutu ścieków, odbiór wodomierzy pod względem prawidłowości montażu wraz z założeniem plomb oraz wystawianie faktur VAT po dokonaniu odczytu.

Odnosząc się do opisanego zakresu zadań realizowanych przez Dział Rozliczeń z Odbiorcami przedstawiamy poniższe informacje statystyczne obrazujące efekty bieżącej pracy związanej z obsługą odbiorców z terenu gminy Ińsko. Poniższe dane dotyczą okresu od 01.01.2014 r. do 31.12.2014 r.:

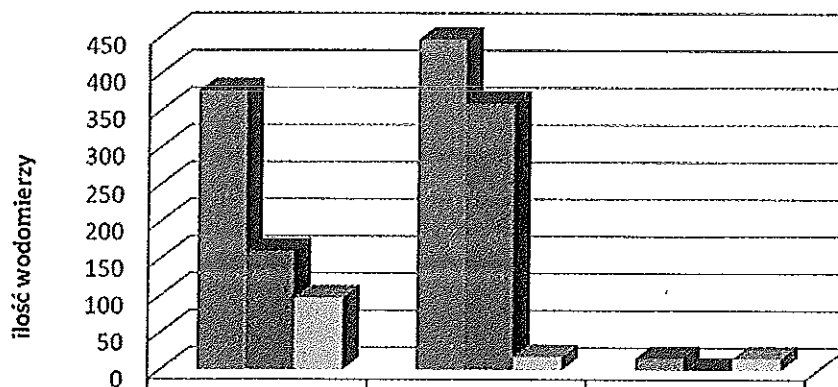
- ilość dokonanych odczytów wodomierzy u odbiorców usług – ok. 1 565 szt./m-c,
- ilość wystawionych faktur dla odbiorców usług – ok. 1471 szt./m-c,

- ilość podpisanych nowych umów z odbiorcami usług – ok. 72 szt.,
- ogólna ilość obowiązujących umów z odbiorcami usług – 1 435 szt.,

Charakterystykę odbiorców usług pod względem ich wyposażenia w wodomierze główne, wodomierze dodatkowe i wodomierze lokalowe stanowiące podstawę do stosowania określonych stawek opłat abonamentowych przedstawia niżej zamieszczone tabelaryczne zestawienie:

Podstawa usługi	Charakterystyka	ilość w szt.
sprzedaż wody	odbiorcy posiadający wodomierz główny	376
	odbiorcy posiadający wodomierz lokalowy	160
	odbiorcy nie posiadający wodomierzy (rozliczenie według norm)	97
	razem:	633
sprzedaż wody i odprowadzanie ścieków	odbiorcy rozliczani według wskazań wodomierza głównego	445
	odbiorcy rozliczani według wskazań wodomierza lokalowego	359
	odbiorcy nie posiadający wodomierzy (rozliczenie według norm)	18
	razem:	822
odprowadzenie ścieków	odbiorcy rozliczani według wodomierza tylko na ścieki	16
	odbiorcy nie posiadający wodomierzy (rozliczenie według norm same ścieki)	0
	razem:	16

Charakterystyka odbiorców usług pod względem ich wyposażenia w wodomierze główne, dodatkowe i lokalowe stanowiące podstawę do stosowania określonych stawek opłat abonamentowych



	sprzedaż wody	sprzedaż wody i odprowadzanie ścieków	odprowadzenie ścieków
■ odbiorcy posiadający wodomierz główny	376	445	16
■ odbiorcy posiadający wodomierz lokalowy	160	359	0
■ odbiorcy nie posiadający wodomierzy (rozliczenie według norm)	97	18	16

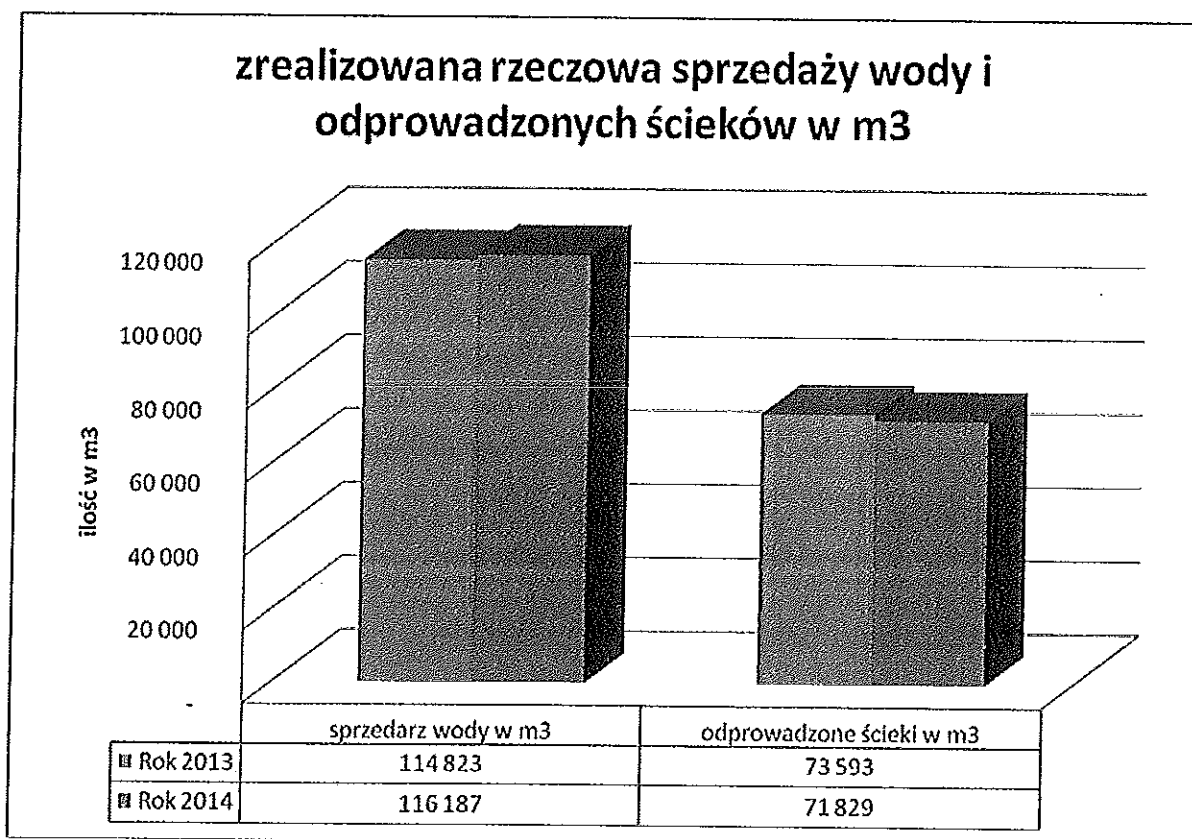
W zakresie realizacji zadań dotyczących gospodarki wodomierzowej dokonano montażu, wymiany i demontażu 151 szt. wodomierzy, z tego (zgodnie z tabelarycznym zestawieniem);

Lp.	Miejscowość	montaż	Wymiana	demontaż
1.	Gmina Ińsko	11	134	6
2.	RAZEM:			-
Wykonane montáže, wymiany i demontaże (w szt.)		151		
Plan opomiarowania na 2014 rok (w szt.)		123		
% wykonania		122,76%		

W zakresie zrealizowanej rzeczowej sprzedaży wody i odprowadzonych ścieków wystawiono faktury obejmujące:

- 116 187 m³ dostarczonej wody,
- 71 829 m³ odprowadzonych ścieków.

W porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego nastąpił wzrost sprzedaży dostarczonej wody o 1 364 m³ oraz spadek sprzedaży odprowadzonych ścieków o 1 764 m³.



Członek Zarządu
Dyrektor Finansowy
mgr Krzysztof Juszkiewicz

Wiceprezes Zarządu
Dyrektor Zakładu
Usługowo-Instalacyjnego
mgr Damian Simiński

**Sprawozdanie z czynności eksploatacyjno-utrzymawczych, w tym
w zakresie usuwania awarii dotyczących stacji uzdatniania wody,
oczyszczalni ścieków i sieci wodociągowo-kanalizacyjnej oraz
remontów maszyn i urządzeń.**

1. Jakość usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

Nadzór na jakością wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawują organy Inspekcji Sanitarnej (Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego) na zasadach określonych w przepisach o Inspekcji Sanitarnej. Przedsiębiorstwo w procesie produkcji i doprowadzania wody opiera się na wytycznych Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007 roku w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2007 r. nr 61 poz. 417). Przedsiębiorstwo posiada laboratorium zdolne do przeprowadzania badań i analiz produkowanej wody pod względem fizyko-chemicznym oraz bakteriologicznym. W laboratorium wdrożony jest system zarządzania jakością według normy PN-EN ISO 17025:2005, udokumentowany Certyfikatem Akredytacji nr AB828 przyznany przez Polskie Centrum Akredytacji. Jest on potwierdzeniem posiadania wysokich kompetencji analitycznych zgodnie z obowiązującymi procedurami oraz wysokiego standardu obsługi klienta. W laboratorium jest opracowany i wdrożony harmonogram badań dla ujęć wody. W przypadku stwierdzenia przekroczeń norm jakości wody, bądź przypadku zgłoszeń o pogorszeniu się jakości wody podejmowane są niezwłoczne działania mające na celu zlikwidowanie przyczyn takiego stanu w ramach środków uwzględnionych w taryfach opłat.

Ujęcia wody znajdują się także pod stałym nadzorem służb dozoru technicznego (Urzędu Dozoru Technicznego) oraz służb ochrony środowiska (Wojewódzkiego Inspektora Ochrony Środowiska i Powiatowego Inspektora Ochrony Środowiska). Zgodnie z obowiązującymi przepisami służby te w sposób ciągły monitorują jakość produkowanej wody, jakość oczyszczania ścieków oraz stan techniczny urządzeń na ujęciach.

1.1. Wykaz awarii na poszczególnych obiektach wodociągowych w 2014 roku:

SUW Ińsko + Sieć Wodociągowa Ińsko

- Dnia 22.02.2014. usunięto awarię na przyłączu wodociągowym na ul. Przybrzeżnej 6 w miejscowości Ińsko,
- W dniu 17.06.2014. przedsiębiorstwo wymieniło 2 hydranty podziemne w miejscowości Ińsko. Uszkodzony hydrant podziemny na ul. Przybrzeżnej (k. Rybki) wymieniono na nowy podziemny, natomiast hydrant podziemny na skrzyżowaniu ul. Przybrzeżnej i ul. Jana Pawła II wymieniono na nowy hydrant nadziemny.
- W dniu 17.06.2014. przedsiębiorstwo wyremontowało 3 włązy studzienne na ul. Armii Krajowej (na odcinku między ul. Poznańską a Posterunkiem Policji) oraz jeden wąż studzienny na skrzyżowaniu ul. Bydgoskiej i ul. Poznańskiej.
- W dniu 03.07.2014. usunięto awarię na sieci wodociągowej Ø50 na skrzyżowaniu ul. Przybrzeżnej i ul. Jana Pawła w miejscowości Ińsko,
- W dniach 1 - 29.07.2014. na Stacji Uzdatniania Wody w miejscowości Ińsko wykonano remont odżelaziacza F3. Naprawa polegała na następujących czynnościach: wycięto dennicę odżelaziacza, wyczyszczono i pomalowano zbiornik, zamontowano gwiazdę filtracyjną, odżelaziacz zasypano nowym złożem filtracyjnym,
- W dniach 25 - 26.08.2014. na Stacji Uzdatniania Wody w miejscowości Ińsko wykonano remont pokrycia dachowego nad pomieszczeniem ze sprężarkami,

- Dnia 1.09.2014. wymieniono zawór kulowy Ø20 przed wodomierzem na przyłączy wodociągowym na ul. Bohaterów Warszawy 45 w miejscowości Ińsko,
- Dnia 3.09.2014. wymieniono 2 szt. zasuw DN100 na węźle wodociągowym na skrzyżowaniu ul. Przybrzeżnej i ul. Jana Pawła II, oraz zasuwę DN 200 za zbiornikiem wieży ciśnień na SUW Ińsko,
- Dnia 09.10.2014. usunięto awarię na przyłączy wodociągowym Ø25 do budynku nr 11 na ul. Poznańskiej w miejscowości Ińsko,

SUW Miałka + Sieć Wodociągowa Miałka

- Dnia 14.02.2014. wymieniono wodomierz Ø50 wody uzdatnionej na regenerowany na SUW Miałka,
- Dnia 24.02.2014. usunięto awarię sterowania (wymiana CKF) na SUW Miałka,
- Dnia 18.09.2014. zamontowano nowy hydrant nadziemny DN 80 w miejscowości Miałka przy budynku nr 9, na odcinku sieci wodociągowej pozbawionej hydrantu.

SUW Linówko + Sieć Wodociągowa Linówko

- Dnia 15.03.2014. usunięto awarię sterowania na SUW Linówko,

SUW Ścienne + Sieć Wodociągowa Ścienne

- Dnia 5.09.2014. usunięto awarię na przyłączy wodociągowym do budynku w miejscowości Ścienne 46,
- Dnia 18.09.2014. wymieniono odcinek przyłącza wodociągowego z nawiertką do budynku nr 43 w miejscowości Ścienne,
- Dnia 13.11.2014. usunięto awarię sterowania pompy na SUW Ścienne (wymiana bezpieczników).

SUW Ciemnik + Sieć Wodociągowa Ciemnik-Czertyń-Gronówko

- Dnia 12.08.2014. wymieniono głowicę przy zaworze Ø20 na przyłączy wodociągowym w miejscowości Czertyń 1,
- Dnia 22.08.2014. wymieniono wodomierz wody surowej Ø80 kolanowy na SUW Ciemnik,
- Dnia 15.10.2014. wymieniono półśrubunek wodomierzowy Ø15 na przyłączy wodociągowym do budynku nr 39 w miejscowości Ciemnik,
- Dnia 24.10.2014. usunięto awarię na przyłączy wodociągowym Ø32 w miejscowości Ciemnik 3.

SUW Granica + Sieć Wodociągowa Granica

- Dnia 16.08.2014. usunięto awarię sterowania pompy na SUW Granica,
- Dnia 27.08.2014. usunięto awarię na sieci wodociągowej Ø110 PCV w miejscowości Granica,
- Dnia 16.10.2014. wymieniono odcinek 6mb rury stalowej Ø80 zestawu głębinowego studni nr 1 na SUW Granica,
- Dnia 04.11.2014. usunięto awarię na sieci wodociągowej Ø110 PCV w miejscowości Granica

SUW Storkowo + Sieć Wodociągowa Storkowo-Waliszewo

- Dnia 06.01.2014. usunięto awarie na przyłączy wodociągowym w miejscowości Storkowo 17/1,
- Dnia 10.02.2014. odcięto i zaślepiono przyłącze wodociągowe do pustostanu w miejscowości Storkowo 5,
- W dniu 15.05.2014. wymieniono wodomierz wody surowej Ø80 na nowy po regeneracji na SUW Storkowo,
- W dniu 15.05.2014. zamontowano nową siatkę ogrodzeniową na strefie przy studni na SUW Storkowo.

SUW Studnica + Sieć Wodociągowa Studnica

- Dnia 16.04.2014. usunięto awarię na sieci wodociągowej Ø80 w miejscowości Studnica,
- W dniu 04.07.2014. wymieniono przyłącze wodociągowe Ø32 15 mb w miejscowości Studnica 33.

Bieżąca obsługa Stacji Uzdatniania Wody polega na płukaniu odżelaziaczy według harmonogramu płukań, przeglądzie i naprawach urządzeń biorących udział w procesie uzdatniania wody. Sam czas płukania zbiorników filtracyjnych uzależniony jest od wielkości rozbioru wody i zanieczyszczenia złoża filtracyjnego zawiesiną wytrąconą podczas procesu uzdatniania wody. Do obsługi należy także dbanie o czystość, jak i wykonywanie w okresie wiosenno letnim systematycznego wykaszania roślinności, na obiektach wodociągowych.

Bieżąca obsługa sieci wodociągowej polega przede wszystkim na jej stałym przeglądzie według harmonogramu, monitorowaniu awarii czy czynnościach konserwacyjno naprawczych takich jak malowanie i wykaszanie obok hydrantów itp. Ponadto sieć wodociągowa jest okresowo płukana według harmonogramu.

1.2. Ciśnienie wody.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami ciśnienie wody w instalacji wodociągowej powinno wynosić przed każdym punktem czerpania wody nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa. Na ujęciach wody są zainstalowane wyłączniki ciśnieniowe utrzymujące jego wartość w zakresie od 0,25 MPa do 0,45 MPa. Ujęcia są ponadto wyposażone w zawory bezpieczeństwa podlegające Urzędowi Dozoru Technicznego, ustawione na maksymalną wartość 0,6 MPa. Zawory te zabezpieczają urządzenia ujęć i sieci wodociągowych przed niekontrolowanym wzrostem ciśnienia w przypadku awarii automatyki powyżej zadanej wartości. Spadki ciśnienia poniżej wymaganej wartości mogą wystąpić w przypadku:

- awarii rurociągu (pęknięcia),
- bardzo dużego rozbioru wody (przekroczenie wydajności ujęcia),
- nielegalnego poboru wody z hydrantów (opryski itp.),
- poboru wody do podlewania ogródków,
- płukania sieci wodociągowej,
- braku pełnej drożności przyłącza wodociągowego,
- zatkania siatki zabezpieczającego wodomierz,
- zamknięcia rurociągu lub przyłącza w celu usunięcia awarii.

W przypadku zgłoszenia spadku ciśnienia lub braku wody podejmowane są bezzwłoczne działania w celu ustalenia przyczyny tego faktu. Pogotowie Wodociągowo-kanalizacyjne określa na miejscu przyczynę, zakres oraz możliwości jak najszybszego

usunięcia awarii. W razie konieczności odcięcia wody na dłuższy czas w celu usunięcia awarii powiadamiane są wszystkie instytucje, zakłady produkcyjne (fermy hodowlane), Urząd Miejski oraz mieszkańcy. W przedsiębiorstwie prowadzony jest rejestr awarii oraz wszystkich zgłoszeń od odbiorców dotyczących braku wody, spadków ciśnienia, zabrudzenia wody, itp.

2. Jakość usług zbiorowego odprowadzania ścieków.

W celu zapewnienia ciągłości odprowadzania ścieków:

- opracowano i wdrożono harmonogram bieżących konserwacji przeglądów i napraw urządzeń,
- opracowano i wdrożono harmonogramy czyszczenia ciśnieniowego i konserwacji wszystkich kanałów sanitarnych (w przypadku gdy zachodzi potrzeba kanały czyszczone są częściowo),
- opracowano i wdrożono kwartalne harmonogramy czyszczenia i konserwacji przepompowni ścieków polegające na: wypompowaniu nagromadzonych osadów, czyszczeniu armatury i pomp z tłuszczu,
- prowadzone są remonty bieżące studzienek kanalizacyjnych polegające na naprawie kinet, wymianie włazów, regulacja wysokości pokryw.

W zakresie kontroli i nadzoru:

- zatrudniony jest Specjalista ds. Technologicznych (wykształcenie wyższe kierunkowe),
- opracowano i wdrożono tygodniowy harmonogram (zgodnie z decyzją) badań laboratoryjnych ścieków surowych i oczyszczonych,
- wyposażono laboratorium przedsiębiorstwa w niezbędny sprzęt i materiały do wykonywania analiz fizyko-chemicznych,
- prowadzone są kontrole jakości ścieków wprowadzonych do kanalizacji.
-

2.1. Wykaz awarii na poszczególnych obiektach kanalizacyjnych w 2014 roku:

Oczyszczalnia Ścieków Ińsko + Sieć kanalizacyjna Ińsko

- Dnia 04.01.2014. udrożniono zapchaną kanalizację pojazdem specjalistycznym WUKO na ul. Armii Krajowej 2 w miejscowości Ińsko,
- Dnia 12.03.2014. udrożniono zapchaną kanalizację na Alei Słonecznej przy pomocy pojazdu specjalistycznego WUKO w miejscowości Ińsko,
- Dnia 26.04.2014. wykonano awaryjną wymianę sieci zasilającej 15kV podziemnej 3x120mm do Oczyszczalni Ścieków w Ińsku w o długości 70 mb,
- W dniu 2.05.2014. udrożniono zapchaną kanalizację przy pomocy pojazdu specjalistycznego WUKO na ul. Orzechowej w miejscowości Ińsko,
- W dniu 04.06.2014. usunięto awarię pracy pompy na przepompowni ścieków P3 w miejscowości Ińsko,
- W dniach 1.10.2014. do 28.11.2014. wymieniono na nowe wszystkie cztery rury osadowe tzw. "mamuty" w osadnikach wtórnych Biobloku I na oczyszczalni ścieków Ińsko,
- Dnia 24.11.2014. usunięto awarię pracy pompy na przepompowni ścieków P3 w miejscowości Ińsko,
- Dnia 5.12.2014. udrożniono kanalizację przy pomocy pojazdu specjalistycznego WUKO na sieci kanalizacyjnej na ul. Sienkiewicza 3 w miejscowości Ińsko

Oczyszczalnia Ścieków Ścienne + Sieć kanalizacyjna Ścienne

- Dnia 20.03.2014. usunięto awarię pracy pompy na przepompowni ścieków P3 w miejscowości Ścienne,
- Dnia 5.07.2014. udrożniono kanalizację przy pomocy pojazdu specjalistycznego WUKO na sieci kanalizacyjnej w miejscowości Ścienne,
- Dnia 2.09.2014. usunięto awarię pracy pompy na przepompowni ścieków P2 w miejscowości Ścienne,
- Dnia 04.11.2014. usunięto awarię sterowania przepompowni ścieków przy jeziorze w miejscowości Ścienne

Pozostałe prace na sieci i przepompowniach wykonuje się według harmonogramu bieżących konserwacji, przeglądowych oraz naprawczych.

2.2. Logistyka usuwania awarii.

W Przedsiębiorstwie wdrożony jest system Pogotowia Wodociągowo-kanalizacyjnego opartego na całodobowej komunikacji za pomocą telefonii komórkowej i stacjonarnej. W przypadku zgłoszenia awarii sieci kanalizacyjnej podejmowane są przez pogotowie natychmiastowe działania w celu określenia miejsca, zakresu oraz niezbędnego sprzętu w celu jej usunięcia. Przedsiębiorstwo posiada też własne zaplecze remontowo-budowlane, transportowo-sprzętowe i magazynowe oraz dysponuje własną bazą techniczną, w tym nieruchomościami i specjalistycznymi środkami ruchomymi do wykonywania bieżących prac konserwacyjnych. Zaplecze sprzętowe wyposażone jest w pojazdy specjalistyczne przeznaczone do odbioru i wywozu nieczystości płynnych oraz wykonywania bieżących prac konserwacyjnych (czyszczenia kanalizacji sanitarnej) jak również w maszyny i urządzenia wykorzystywane na potrzeby robót ziemnych przy układaniu sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz na potrzeby usuwania awarii. W skład posiadanego zaplecza sprzętowego wchodzi między innymi:

- Pojazd specjalistyczny typu WUKO SCK 4H na podwoziu DAF LF55.280 przeznaczony i przystosowany do udrażniania i mycia wodą pod wysokim ciśnieniem kanałów o średnicy od 50 do 800 mm z możliwością jednoczesnego odsysania nieczystości do zbiornika osadu oraz usuwania zanieczyszczeń i osadów z wpustów ulicznych, mycia pomników, usuwania wody z zalanych piwnic. Ponadto pojazd wyposażony jest w urządzenie do wycinania korzeni z systemów kanalizacyjnych oraz cały szereg głowic i pistoletów montowanych na dwóch niezależnych wężach ciśnieniowych. Na wyposażeniu pojazdu jest obrotowy wysięgnik oraz dwukomorowy dzielony grodzią z zaworem zbiornik na wodę o łącznej pojemności 8,5 m³,
- Pojazd asenizacyjny typu WUKO SAK-8 o pojemności 8,5 m³ na podwoziu DAF LF55 15t przeznaczony i przystosowany do opróżniania szamb i wywozu nieczystości płynnych. Pojazd ten jest wyposażony w układ ssąco tłoczący przeznaczony do prac kompresora w cyklu przerywanym niezbędnym do wyciągania zalegających osadów lub nieczystości płynnych oraz do pompowania wody z wykopów. Pojazd wyposażony jest w zbiornik stalowy cylindryczny o pojemności 8,5 m³,
- Ciągnik URSUS 1222 z beczką asenizacyjną o pojemności 10 m³ wykorzystywany do wywozu nieczystości ciekłych,
- Samochód ciężarowy MAN 18.224 HDS z przyczepami samochodowymi oraz dłuźycową,
- Star 244 samowyladowczy wykorzystywany do prac transportowych przy awariach i inwestycjach liniowych,

- Samochody czołówki Ford Transit (szt. 2), Opel Vivaro (szt.1), VW T4 (szt. 1), przeznaczone do bieżących czynności konserwacyjno-naprawczych sieci, służące również jako pojazdy pogotowia technicznego,
- Samochód VW T5 (szt. 1), przeznaczony na potrzeby laboratorium fizyko-chemicznego i mikrobiologicznego wody oraz fizyko-chemicznego ścieków,
- Samochód VW T5 (szt. 1), przeznaczony na potrzeby Grupy Remontowo-Budowlanej w zakresie robót instalacyjnych dotyczących gospodarki wodomierzowej i opomiarowania odbiorców, samochód VW Crafter, przeznaczony na potrzeby Grupy Remontowo-Budowlanej w zakresie robót liniowych, remontowych i innych,
- Samochód dostawczy VW LT, przeznaczony na potrzeby gospodarki materiałowej i zaopatrzenia,
- Koparko-Ładowarka JCB przeznaczona do usuwania awarii wodnych i kanalizacyjnych oraz do prac przy wykonywanych inwestycjach liniowych i innych robotach ziemnych,
- Koparko-Ładowarka CAT przeznaczona do usuwania awarii wodnych i kanalizacyjnych oraz do prac przy wykonywanych inwestycjach liniowych i innych robotach ziemnych,
- Ciągnik URSUS 1222 z przyczepami (szt. 2), wykorzystywany do prac transportowych, przy awariach i inwestycjach liniowych,
- Przyczepy samochodowe (szt. 2), przyczepa niskopodwoziowa (do 9t.) i dłużycza samochodowa,
- Przewoźne agregaty prądotwórcze (szt. 4) do awaryjnego zasilania w energię elektryczną,
- Przewoźna stacja do odwadniania osadów ściekowych NPO8CK,
- Przewoźne zbiorniki na wodę pitną (szt. 2) do zapewnienia dostaw wody w sytuacji awaryjnych,
- Zagęszczarki,
- Ubijak podręczny,
- Młoty udarowe do kucia i wiercenia,
- Przecinarki do asfaltu i betonu,
- Maszyna do zgrzewania doczołowego rur plastikowych w zakresie średnic 63-25 mm,
- Wyrzynarki,
- Gwintownice,
- Agregat prądotwórczy,
- Komplet znaków drogowych, barierek i zestaw znaków potrzebnych do zajęcia drogi podczas wykonywania prac.

Pracownicy zaplecza wyposażeni są również w narzędzia i materiały niezbędne do niezwłocznego usuwania awarii, wykonywania czynności remontowych i prowadzenia robót przy inwestycjach liniowych.

We własnych strukturach posiadamy warsztat konserwacyjno naprawczy wyposażony w sprzęt i urządzenia do wykonywania remontów i napraw bieżących oraz funkcjonalną komórkę organizacyjną odpowiedzialną za zaopatrzenie materiałowe, która zapewnia ciągłość dostaw materiałów do utrzymania bieżących czynności infrastruktury wodociągowo-kanalizacyjnej, celów inwestycyjnych i na wypadek awarii. W jej ramach posiadamy zapas magazynowy, przede wszystkim do celów awarii, jak również w celu spełnienia wymogów działania urzędów na wypadek warunków specjalnych.



Informacja
na temat stanu należności odbiorców usług z terenu Gminy Ińsko oraz podejmowanych działań windykacyjnych.

Wartość należności na dzień 31.12.2014 roku na Gminie Ińsko wynosi 67 318,03 zł

Poniższe tabelaryczne zestawienie prezentuje należności (w zł) przedziałami na dzień 31.12.2014 r. obrazując poziom zaległości na Gminie Ińsko w podziale na poszczególne miejscowości.

miejsowość	nieprzeteterminowane	przeteterminowane do 30 dni	przeteterminowane do 90 dni	przeteterminowane do 180 dni	przeteterminowane do 360 dni	przeteterminowane powyżej roku
IŃSKO	22 349,72 zł	12 057,14 zł	3 221,61 zł	3 017,89 zł	2 577,67 zł	9 590,99 zł
STORKOWO	112 59 zł	557,81 zł	848,91 zł	658,70 zł	1 504,76 zł	1 216,72 zł
GRANICA	6,80 zł	164,57 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
STUDNICA	0,00 zł	102,58 zł	84,12 zł	62,86 zł	0,00 zł	802,72 zł
CIEMNIK	0,00 zł	284,15 zł	485,15 zł	311,73 zł	240,69 zł	571,11 zł
CZERTYŃ	0,00 zł	280,80 zł	238,19 zł	386,15 zł	464,87 zł	182,92 zł
GRONÓWKO	0,00 zł	117,87 zł	116,55 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
LINÓWKO	0,00 zł	341,76 zł	260,16 zł	115,67 zł	0,00 zł	0,00 zł
MIAŁKA	0,00 zł	167,54 zł	188,24 zł	53,22 zł	0,00 zł	0,00 zł
ŚCIENNE	303,03 zł	1 946,92 zł	882,03 zł	343,19 zł	97,93 zł	0,00 zł
RAZEM	22 772,14 zł	16 021,14 zł	6 324,96 zł	4 949,41 zł	4 885,92 zł	12 364,46 zł

Poziom zaległości na Gminie Ińsko w podziale na poszczególne miejscowości

23 000 22 000 21 000 20 000 19 000 18 000 17 000 16 000 15 000 14 000 13 000 12 000 11 000 10 000 9 000 8 000 7 000 6 000 5 000 4 000 3 000 2 000 1 000	należności w zł					
	nieprzeterminowane	przeterminowane do 30 dni	przeterminowane do 90 dni	przeterminowane do 180 dni	przeterminowane do 360 dni	przeterminowane powyżej roku
INSKO	22 350	12 057	3 222	3 018	2 578	9 591
STORKOWO	113	558	849	659	1 505	1 217
GRANICA	7	165	-	-	-	-
STUDNICA	-	103	84	63	-	803
CIEMNIK	-	284	485	312	241	571
CZERTYŃ	-	281	238	386	465	183
GRONÓWKO	-	118	117	-	-	-
LINÓWKO	-	342	260	116	-	-
MIĄŁKA	-	168	188	53	-	-
ŚCIENNE	303	-	882	343	98	-

2002

Działając zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 07 czerwca 2001 r. (z późniejszymi zmianami), oraz zawartymi umowami – jeżeli odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty – Przedsiębiorstwo ma prawo uruchomić procedurę windykacyjną polegającą na wstrzymaniu dostaw wody i odbioru ścieków, co w konsekwencji doprowadzi do zamknięcia przyłączy lub demontażu wodomierza głównego.

W celu ponaglenia do spłaty zadłużenia odwiedzamy kontrahentów na terenie ich posesji.

Podstawą obciążenia należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie jest faktura. Odbiorca dokonuje zapłaty za usługi w sposób, w terminie i na konto określone na fakturze. Ponadto na fakturze widnieje informacja o wartości zaległości wg stanu na dzień wystawienia faktury, która jest traktowana jako upomnienie.

BRAK ZAPŁATY W TERMINIE OKREŚLONYM NA FAKTURZE JEST PODSTAWĄ DO WSZCZĘCIA PROCEDURY WINDYKACYJNEJ

Procedura windykacyjna:

I etap - nieuregulowanie należności za dwa pełne okresy obrotowe skutkuje wysłaniem do Odbiorcy wezwania do zapłaty zaległej należności.

II etap - brak zapłaty należności w wyznaczonym na wezwaniu terminie jest podstawą do:

- odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,
- skierowania do sądu wniosku o egzekucję należności.

ODCIĘCIE DOSTAWY WODY LUB ZAMKNIĘCIE PRZYŁĄCZA KANALIZACYJNEGO

Informację o zamiarze wstrzymania świadczenia usług, Spółka przekazuje Odbiorcy listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Odbiorca informowany jest o planowanym terminie odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody. Informacja taka przesyłana jest również do Powiatowego Inspektora Sanitarnego i Burmistrza, w terminie co najmniej 20 dni przed planowanym odcięciem dostaw wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego.

Przywrócenie dostawy wody lub uruchomienie przyłącza kanalizacyjnego może nastąpić po całkowitym uregulowaniu przez Odbiorcę zadłużenia wraz z odsetkami ustawowymi.

Wznowienie świadczenia usług następuje w ciągu 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostawy wody tj.: po uregulowaniu należności głównej, odsetek, kosztów windykacyjnych – środki muszą znajdować się na koncie bankowym Spółki.

Koszty windykacji ponosi zalegający z opłatami Odbiorca, a składać się na nie mogą:

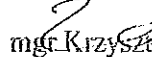
- koszty sądowe,
- koszty pełnomocnika procesowego,
- koszty egzekucji komorniczej.

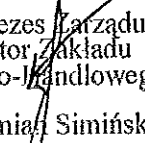
Koszty windykacji mogą być nawet wielokrotnie wyższe od powstałego zadłużenia, dlatego w interesie Odbiorcy jest terminowe płacenie należności i nie dopuszczenie do uruchomienia procedury windykacyjnej.

SKIEROWANIE DO SĄDU WNIOSKU O EGZEKUCJĘ NALEŻNOŚCI

Uzyskany sądowy nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym, jeżeli nie zostanie uregulowany przez Odbiorcę w przewidzianym terminie zostaje poddany egzekucji komorniczej.

Do celów powiadamiania Odbiorcy wykorzystywany jest adres do korespondencji, podany w umowie lub inny adres zgłoszony Spółce na piśmie. Nie odebranie pod wskazanym adresem wysłanej korespondencji, uważa się za dostarczenie jej w terminie awizowania przez pocztę. Informacje o nieuregulowanych należnościach są przekazane do Krajowego Rejestru Długów.

Członek Zarządu
Dyrektor Finansowy

mgr Krzysztof Piąszkiewicz

Wiceprezes Zarządu
Dyrektor Zakładu
Usługowo-Handlowego

mgr Damian Simiński

