



**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu**

Wrocław, dnia 8 maja 2024 r.

V.RZT.70.17.2024

**Miejska Gospodarka Komunalna Sp. z o.o.
ul. 11-go Listopada 17
56-400 Oleśnica**

**Burmistrz Oleśnicy
Rynek - Ratusz
56-400 Oleśnica**

**Wójt Gminy Oleśnica
ul. 11-go Listopada 24
56-400 Oleśnica**

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust 2 w związku z 27a ust. 3 pkt 2) i 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r., poz. 537 – dalej u.z.z.w.) w związku z art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2023, poz. 775 ze zm. – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Miejskiej Gospodarki Komunalnej w Oleśnicy Sp. z o.o. z dnia 5 lutego 2024 r. w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Oleśnica na okres 3 lat,

zatwierdzam

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Oleśnica na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 24b ust. 1 u.z.z.w. w dniu 29 lutego 2024 r. na wniosek Miejskiej Gospodarki Komunalnej w Oleśnicy Sp. z o. o. zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Oleśnica na okres 3 lat.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Miejska Gospodarka Komunalna w Oleśnicy Sp. z o. o. opracowała taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Oleśnica zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 u.z.z.w. oraz z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz.1074).

Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w art. 24c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków jest pozytywny.

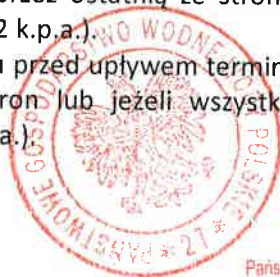
Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia przedstawionego przez Miejską Gospodarkę Komunalną w Oleśnicy Sp. z o. o. z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawy Prawo wodne. Wnioskodawca ustalił niezbędne przychody uwzględniając w szczególności zmiany wielkości usług i warunki ich świadczenia oraz koszty wynikające z planowanych wydatków inwestycyjnych na podstawie wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Miejską Gospodarkę Komunalną w Oleśnicy Sp. z o. o. działalności gospodarczej oraz dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usług poniesionych w roku obrachunkowym obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonej na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. W związku z powyższym, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Oleśnica jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 658,99 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 77 1130 1017 0020 1510 6720 0025 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

1. Od niniejszej decyzji służy stronom odwołanie do Prezesa Wód Polskich za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (ul. C. K. Norwida 34, 50-950 Wrocław), w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia (art. 127 § 1 i § 2, art. 129 § 1 i § 2 k.p.a.).
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 k.p.a.).
3. 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 (art. 127a § 2 k.p.a.).
4. Decyzja podlega wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia odwołania, jeżeli jest zgodna z żądaniem wszystkich stron lub jeżeli wszystkie strony zrzekły się prawa do wniesienia odwołania (art. 130 § 4 k.p.a.).



Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
ZASTĘPCA DYREKTORA
Sylwia Jankowska
Sylwia Jankowska

Otrzymują:

1. Miejska Gospodarka Komunalna w Oleśnicy Sp. z o.o., ul. 11-go Listopada 17, 56-400 Oleśnica,
2. Burmistrz Oleśnicy, Rynek-Ratusz, 56-400 Oleśnica,
3. Wójt Gminy Oleśnica, ul. 11-go Listopada 24, 56-400 Oleśnica,
4. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław


tel.: +48 (71) 337 88 00 | faks: +48 (71) 328 50 48 | e-mail: wroclaw@wody.gov.pl www.gov.pl/web/wody-polskie

Ska 07.05.14

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

Z dnia... 08.05.2024r.

Znak... V. RZT. 70. 17. 2024

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
ZASTĘPCA DYREKTORA

Sylwia Jankowska

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY I MIASTA OLEŚNICA NA OKRES 3 LAT

Miejska Gospodarka Komunalna Spółka z o.o.
56-400 Oleśnica ul. 11-go Listopada 17

DYREKTOR FINANSOWY
Główny Księgowy

Sławomir Wers

PREZES ZARZĄDU

Waldemar Zarębski

Oleśnica, 2024

1. Rodzaj prowadzonej działalności.

Miejska Gospodarka Komunalna Spółka z o.o. w Oleśnicy prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia wydanego Decyzją Nr 1/2003 Burmistrza Miasta Oleśnicy z dnia 14.01.2003 r. (L.dz. GR.6219-1/2003).

Przedmiot działania Spółki stanowi:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody dla miasta Oleśnicy, części miejscowości Bystre oraz awaryjnie Gminnemu Przedsiębiorstwu Komunalnemu Sp. z o. o. w Oleśnicy dla zaopatrzenia w wodę miejscowości Spalice, Sokołowice i Nieciszów,
- odprowadzanie i oczyszczanie ścieków sanitarnych z miasta Oleśnicy oraz dostarczanych przez Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o. o. w Oleśnicy z miejscowości Smardzów, Spalice i Boguszyce.

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Taryfa jest taryfą wieloczonową, niejedolitą.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Wyodrębniono następujące grupy taryfowe

Dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Grupa 1.1.1 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD1), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, posiadają dodatkowy wodomierz mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do odbiorcy usług;

Grupa 1.1.2 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD2), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz na dwa miesiące, posiadają dodatkowy wodomierz mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do odbiorcy usług;

Grupa 1.2.1 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD3), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, nie posiadają dodatkowego wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do odbiorcy usług;

Grupa 1.2.2 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD4), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz na dwa miesiące, nie posiadają dodatkowego wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do odbiorcy usług;

Grupa 2.1.1 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD5), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, posiadają dodatkowy wodomierz mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

Grupa 2.1.2 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD6), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz na dwa miesiące, posiadają dodatkowy wodomierz mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

Grupa 2.2.1 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD7), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, nie posiadają dodatkowego wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

Grupa 2.2.2 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD8), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz na dwa miesiące, nie posiadają dodatkowego

wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

Grupa 3.1. – odbiorcy zaliczani do pozostali odbiorcy (PO1), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, posiadają dodatkowy wodomierz mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do odbiorcy usług;

Grupa 3.2.1 – odbiorcy zaliczani do pozostali odbiorcy (PO2), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, nie posiadają dodatkowego wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do odbiorcy usług;

Grupa 4.1.1 – odbiorcy zaliczani do pozostali odbiorcy (PO3), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, posiadają dodatkowy wodomierz mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

Grupa 4.2.1 – odbiorcy zaliczani do pozostali odbiorcy (PO4), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, nie posiadają dodatkowego wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej (podlicznik); przyłącza należą do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

Grupa 5 – Gmina (PO 5) pobierająca wodę na cele zgodnie z art. 22 u.z.z.w.

Dla zbiorowego odprowadzania ścieków:

Grupa 1.2.1 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD3), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, przyłącza należą do odbiorcy usług;

Grupa 1.2.2 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD4), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz na dwa miesiące, przyłącza należą do odbiorcy usług;

Grupa 2.2.1 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD7), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, przyłącza należą do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

Grupa 2.2.2 – odbiorcy z grupy gospodarstwa domowe (GD8), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz na dwa miesiące, przyłącza należą do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

Grupa 3.2.1 – odbiorcy zaliczani do pozostali odbiorcy (PO2), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, przyłącza należą do odbiorcy usług;

Grupa 4.2.1 – odbiorcy zaliczani do pozostali odbiorcy (PO4), którym odczyt wodomierza dokonywany jest z częstotliwością jeden raz w miesiącu, przyłącza należą do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

	stawka opłaty abonamentowej	7,72	8,33	7,68	8,30	7,63	8,24	8,75	9,45	8,73	9,43	8,69	9,38
Gr. 4.1.1 (PO3)	cena 1m3 dostarczonej wody/ odprowadzonych ścieków	3,73	4,03	3,89	4,20	4,04	4,36				X		
	stawka opłaty abonamentowej	15,44	16,67	15,37	16,59	15,25	16,47						
Gr. 4.2.1 (PO4)	cena 1m3 dostarczonej wody/ odprowadzonych ścieków	3,73	4,03	3,89	4,20	4,04	4,36	7,60	8,21	7,66	8,28	7,79	8,42
	stawka opłaty abonamentowej	7,72	8,33	7,68	8,30	7,63	8,24	8,75	9,45	8,73	9,43	8,69	9,38
Gr. 5 (PO5)	cena 1m3 dostarczonej wody/ odprowadzonych ścieków	3,73	4,03	3,89	4,20	4,04	4,36				X		
	stawka opłaty abonamentowej	7,72	8,33	7,68	8,30	7,63	8,24						

5. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem rodzaju odbiorcy oraz częstotliwości odczytów wodomierza.

Rozliczenie pomiędzy dostawcą a odbiorcą uzależnione jest od rodzaju odbiorcy oraz częstotliwości dokonywanych odczytów wodomierza. Podziału na rodzaj odbiorców dokonano na podstawie ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo Wodne (Dz. U. 2023,1478 t.j.) oraz Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U.2022.1074 t.j.).

Odbiorcy zaliczani do grupy gospodarstw domowych i mieszkający w domkach jednorodzinnych: (GD2), (GD4), (GD6) i (GD8) rozliczani są w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym.

Odbiorcy zużywający znaczne ilości wody w tym grupy: gospodarstwa domowe - budynki mieszkalne wielorodzinne (GD1), (GD3), (GD5) i (GD7) oraz pozostali odbiorcy z grup (PO1), (PO2), (PO3), (PO4) i (PO5) rozliczani są w okresach miesięcznych.

Opłata stała regulowana jest przez odbiorcę usług niezależnie od tego czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

Warunki rozliczeń z uwzględnieniem rodzaju grupy oraz częstotliwości odczytu wodomierza, zostały opisane w punkcie dotyczącym podziału odbiorców na grupy taryfowe (punkt 3).

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

W taryfie obowiązywać będą warunki rozliczeń zgodne z Ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2023.537 t.j.) i Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U.2022.1074 t.j.).

- I. Zakres świadczonych usług wodociągowo – kanalizacyjnych obejmuje:
- dostawę wody i odbiór ścieków, których ilości obliczane są na podstawie wskazań wodomierza,
 - dostawę wody, której ilość obliczana jest na podstawie wskazań wodomierza,
 - odbiór ścieków, których ilość oblicza się na podstawie wskazań wodomierza zużytej wody lub ustala się na podstawie wskazań przepływomierza bądź urządzenia pomiarowego,

do których nalicza się opłatę stałą, stosowaną na 1 odbiorcę, pobieraną w każdym miesiącu, o wysokości zróżnicowanej w zależności od częstotliwości odczytów.

- II. Ustalone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych i które zostały określone w zezwoleniu na działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Standardy jakości świadczonych usług można podzielić na:

1. Standardy jakości dostarczanej mieszkańcom wody oraz oczyszczania ścieków - dzięki zastosowaniu nowoczesnej technologii i urządzeń, spełnione są wymagania norm w zakresie jakości dostarczanej wody oraz ścieków oczyszczonych.
2. Standardy jakości eksploatacji sieci – standard jakości zostaje zachowany dzięki wymianie najbardziej wyeksploatowanych odcinków sieci wodociągowej, stałemu dozorowi ekipy wodociągowo – kanalizacyjnej, która monitoruje pracę sieci

i urządzeń, reagując na wszelkie awarie i nieprawidłowości ich funkcjonowania. Wynikiem zastosowania nowoczesnych urządzeń do eksploatacji sieci wodociągowo – kanalizacyjnej jest utrzymanie nieuniknionych strat wody na stałym, niskim poziomie.

3. Standardy obsługi odbiorców, załatwiania reklamacji i informowania o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzania ścieków – wyszczególnione są w treści obowiązującego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Oleśnicy zatwierdzonego uchwałą Nr XLVIII/467/2018 Rady Miasta Oleśnicy z dnia 18.10.2018 r. (wraz ze zmianami wprowadzonymi uchwałą Nr XXXIV/363/2021 Rady Miasta Oleśnicy z dnia 28.10.2021 r. w sprawie zmiany uchwały nr XLVIII/467/2018 Rady Miasta Oleśnicy z dnia 18 października 2018 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Oleśnicy), a w oparciu o które:
- a) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:
 - prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
 - występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym planowanych przerw w świadczeniu usług;
 - występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
 - b) Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
 - c) Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, via email, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
 - d) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.
 - e) W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - aktualnie obowiązujące na terenie Miasta Oleśnicy taryfy;
 - tekst Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie Miasta Oleśnicy;
 - wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
 - aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych
4. Standardy usuwania awarii - awarie wodociągowe i kanalizacyjne usuwane są bez zbędnej zwłoki czasowej przy zachowaniu priorytetu ciągłości świadczenia usług.
- a) Czas usuwania awarii wodociągowych wynosi średnio od dwóch do kilkunastu godzin (od ich uwidocznienia lub ich zgłoszenia) i uzależniony jest od wielu czynników:
 - skali uszkodzenia przewodów lub armatury wodociągowej

- lokalizacji terenowej uszkodzenia mającej wpływ na szybkość prowadzenia prac
- warunków gruntowych i atmosferycznych
- konieczności zastosowania nietypowych materiałów
- obecności w wykopie innej infrastruktury podziemnej
- jednoczesnego prowadzenia naprawy innych awarii i brakiem możliwości kadrowych i sprzętowych
- czasem płukania sieci wodociągowej lub przyłączy

b) Czas usuwania awarii (niedrożności) przewodów kanalizacyjnych wynosi w większości przypadków ok. 1-2 godziny od momentu zgłoszenia przez odbiorców.

Długość przerw w świadczeniu usług jest ściśle związana z czasem ustalenia miejsca awarii oraz prowadzenia prac przy jej usuwaniu. O planowanych lub awaryjnych przerwach w dostawie wody Odbiorcy powiadamiani są każdorazowo poprzez co najmniej jedną z niżej wymienionych metod:

- umieszczenie informacji na stronie internetowej Przedsiębiorstwa,
- umieszczenie informacji na profilu Przedsiębiorstwa na portalu społecznościowym
- ogłoszenie za pośrednictwem lokalnego portalu internetowego
- przesłanie informacji e-mail (więksi odbiorcy i/lub zarządcy nieruchomości)
- umieszczenie kartek informacyjnych w klatkach budynków wielorodzinnych i skrzynkach pocztowych budynków jednorodzinnych
- przejazd samochodem pogotowia technicznego wod-kan i ogłoszenie megafonem.