

URZĄD GMINY
W JASIENICYWpł.
dnia: 2025 -01- 30

Bielsko-Biała dnia 20 stycznia 2025r.

WT/PW/06/2025/WG/GC

l. dz. 2038 zał. 1

Podpis

Wójt Gminy Jasienica
Jasienica 159
43-385 Jasienica*Stanowny Pawie Wójcie.*

Dotyczy: realizacji pkt. IV.2. decyzji Wójta Gminy Jasienica nr GKOś 0153/2/3/2003 z 05.02.2003r. w sprawie udzielenia zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków – informacja za rok 2024.

1) Informacja o realizacji skarg i wniosków wniesionych przez odbiorców usług.

„AQUA” S.A. posiada jednoznaczną procedurę obsługi skarg.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących w szczególności:

- wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy w zakresie ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi,
- funkcjonowania wodomierzy i urządzeń pomiarowych.

Odbiorca usług zgłasza reklamację w dowolnej formie: pisemnie, osobiście w siedzibie Spółki w Dziale Sprzedaży i Obsługi Klienta, poprzez formularz na stronie internetowej jak również z wykorzystaniem portalu elektronicznego biura obsługi klienta (e-bok). Skargi/reklamacje są rejestrowane w systemie elektronicznym. Pracownik Działu Sprzedaży i Obsługi Klienta po zarejestrowaniu danej skargi, kieruje ją do wyjaśnienia do działu kompetentnego w danej sprawie i po otrzymaniu wyjaśnień udziela odpowiedzi w terminie do 14 dni od daty zgłoszenia skargi. W uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony o dalsze 14 dni, o czym AQUA S.A. powiadamia odbiorcę usług.

Ewidencję skarg i wniosków za okres od 01.01.2024 do 31.12.2024r. tj. sprawozdanie roczne z informacją o terminie załatwienia zarejestrowanych skarg i wniosków ogółem, zawiera załącznik nr 1 do niniejszej informacji.

2) Informacja o występujących awariach.

Informację o awariach na sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, na terenie Gminy Jasienica w okresie od 01.01.2024r. do 31.12.2024r., z podziałem ze względu na przyczyny ich powstawania oraz czas usuwania zawiera załącznik nr 2 do niniejszej oceny.

3) Informacja o wnioskach pokontrolnych z przeprowadzonych kontroli zewnętrznych.

W zakresie funkcjonowania stacji uzdatniania wody i jakości wody do spożycia, w 2024 r. zostało przeprowadzonych ogółem 7 kontroli przez Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Bielsku-Białej.

1) SUW w Bielsku-Białej ul. Wróblowicka - kontrolę przeprowadzono w dn. **28.05.2024 r.**

2) SUW w Bielsku-Białej ul. Polna - kontrolę przeprowadzono w dn. **28.05.2024 r.**

3) SUW w Straconce ul. Górská 36 - kontrolę przeprowadzono w dn. **17.10.2024 r.**

4) SUW Bujaków ul. Zdrojowa - kontrolę przeprowadzono w dn. **26.11.2024 r.**

5) SUW w Kobiernicach ul. Wodociągowa 8 oraz ul. Lipowa 18 – przeprowadzono kompleksową kontrolę sanitarną obiektów w dn. **29.11.2024 r.**

6) SUW Wapienica ul. Tartaczna 172 - przeprowadzono kompleksową kontrolę stanu sanitarno-technicznego obiektu w dn. **17.10.2024 r.**

7) SUW Szczyrk ul. Myśliwska 168 - kontrolę przeprowadzono w dn. **30.04.2024 r.**

W oparciu o przeprowadzone kontrole na obiektach SUW i ujęciach wody nie wykazano żadnych nieprawidłowości, w związku z czym nie wydano zaleceń pokontrolnych.

Ponadto Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna wykonuje na bieżąco, zgodnie z własnym harmonogramem, badania kontrolne jakości wody przeznaczonej do spożycia. Nie otrzymano żadnych zaleceń pokontrolnych dotyczących prowadzonego przez Powiatową Stację monitoringu jakości wody pobranej do badań w obrębie sieci wodociągowej AQUA S.A. Występujące nieliczne przekroczenia mętności i zawartości żelaza nie miały istotnego wpływu na przydatność wody do spożycia.

W roku 2024r. Śląski Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w dniach od 22 kwietnia do 9 maja przeprowadził planowaną kontrolę na oczyszczalni ścieków Komorowice. Jej celem było sprawdzenie przestrzegania warunków dotyczących ilości i jakości ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi określonych w pozwoleniu wodnoprawnym. Kontrola objęła lata 2021, 2022 i 2023. Wyniki kontroli nie wykazały żadnych naruszeń ani wykroczeń w tym zakresie.

W oparciu o przesyłaną cyklicznie informację w 2024r. o ilości pobranej wody i ilości, jakości odprowadzanych ścieków oraz wytwarzanych odpadach, WIOS ani PGW Wody Polskie nie wniósł uwag.

4) Informacja o jakości usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę

a) jakość wody

AQUA S.A. zapewnia ciągłą obsługę systemu wodociągowego będącego w jej posiadaniu i eksploatacji oraz dba o utrzymanie wymaganych prawem standardów jakości wody przeznaczonej do picia.

AQUA S.A. przesyła do Gminy w okresach jeden raz na kwartał danego roku wyniki analizy wody zasilającej sieć oraz raporty z wyników badań pobranych próbek wody na sieci w Jasienicy, w Międzyrzeczu Górnym i w Mazańcowicach.

b) ciśnienie wody

Na terenie Gminy Jasienica w okresie od 01.01.2024 r. do 31.12.2024 r. odnotowano 4 zgłoszone przypadki nieprawidłowego ciśnienia, z czego dwa zgłoszenia uznano za zasadne. Pogotowie wodociągowe „AQUA” S.A. w każdym przypadku podjęło bezzwłoczną interwencję.

c) utrzymanie i obsługa wodomierzy

Ilość zamontowanych przez AQUA S.A. wodomierzy na terenie Gminy Jasienica w okresie 01.01.2024r. do 31.12.2024r. w tym ilość wodomierzy wymienionych ze względu na legalizację lub uszkodzenie przedstawia załącznik nr 3 do informacji.

5) Informacja o jakości usług zbiorowego odprowadzania ścieków.

a) ciągłości odprowadzania ścieków.

W okresie sprawozdawczym AQUA S.A. zabezpieczyła ciągłość przyjmowania ścieków od klientów włączonych do sieci kanalizacyjnej. Jednocześnie „AQUA” S.A. zapewnia przyjmowanie ścieków z terenów nie obsługiwanych przez system kanalizacji, które dowożone są samochodami asenizacyjnymi do stacji zlewczej w oczyszczalni ścieków w Komorowicach.

b) dotrzymanie warunków jakości ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi

Jakość ścieków oczyszczonych w okresie sprawozdawczym odprowadzanych wylotem z oczyszczalni „Wapienica” do rzeki Wapienica przedstawia załącznik nr 4 do niniejszej informacji.

Z poważaniem

WICEPREZES ZARZĄDU


Henryk Wysogład

W załączeniu:

Załączniki do oceny: od nr 1 do nr 4

2A6. 1.

Raport roczny Sporządzono w dniu 2025-01-16 15:40:18

Raport Skarg Za rok: 2024 za okres od 2024-01-01 do 2024-12-31

Ewidencja skarg i wniosków **GMINA Jasienica**

Przyczyna zgłoszenia	Ilość	Zasadność		Sposób załatwienia			Załatwiono w terminie			Niezałatwione
		TAK	NIE	Pisemnie	Telefonicznie	do 14 dni	15-28 dni	pow. 28 dni		
Obsługa klienta	12	12		4	8	12				
sprawdzenie odpływu ścieków										
jakość wody	10	8	2	5	5	10				
jakość wody i spadek ciśnienia	1		1	1		1				
spadek ciśnienia										
wysokie ciśnienie	4	2	2		4	4				
awaria urządzeń wodociągowych	11	8	3	4	7	10	1			
awaria urządzeń kanalizacyjnych	1	1		1		1				
szkody związane z zalaniem nieruchomości przez wodę										
szkody związane z zalaniem nieruchomości przez ścieki										
inwestycje i remonty	6	6		2	4	4	2			
porządki po wymianie sieci wodociągowej lub usunięciu awarii	1	1			1	1				
porządki po wymianie sieci kanalizacyjnej lub usunięciu awarii										
rozliczenia z Klientami	7	3	4	7		5	2			
nieprawidłowe działanie wodomierza	13	3	10	7	6	10	3			
usunięcie lub przebudowa urządzeń AQUA S.A. na nieruchomości Odbiorcy										
niszczzenie urządzeń AQUA S.A.	2	1	1	1	1	1	1			
RAZEM:	68	45	23	32	36	59	9	0	0	

GŁÓWNY SPECJALISTA
ds. Optymalizacji Sieci Wod.-Kan.

mgr inż. Grzegorz Chudzik

Informacja o awariach na sieci wodociągowej w 2024r.:

obszar: Gmina Jasienica	Ilość usuniętych awarii ogółem (szt.)	106
Podział ze względu na przyczyny powstawania uszkodzeń	Pęknięcia przewodów	5
	Rozszczelnienie kielicha	0
	Korozja	59
	Rozmrożenie	1
	Pozostałe	41
Podział ze względu na czas przerwy w dostawie wody	Poniżej 3 h	66
	Pomiędzy 3 - 12 h	39
	Powyżej 12 h	1

Informacja o awariach na sieci kanalizacyjnej w 2024r.:

obszar: Gmina Jasienica	Ilość usuniętych awarii (szt.) <i>(z wyłączeniem usuwania blokad)</i>	2
Podział ze względu na przyczyny powstawania uszkodzeń	Załamanie przewodów	0
	Nawalny deszcz	0
	Pozostałe	2
Podział ze względu na czas naprawy	Poniżej 3 h	0
	Pomiędzy 3 - 12 h	2
	Powyżej 12 h	0
Usuwanie blokad na sieci kanalizacyjnej (<i>udrożnienia kanalizacji</i>):		2

GLÓWNY SPECJALISTA
ds. Optymalizacji Sieci Wod.-Kan.

mgr inż. Grzegorz Chudzik

Sprawozdanie za rok 2024

Gmina JASIENICA
Utrzymanie i obsługa wodomierzy

Miesiąc	Ilość zamontowanych wodomierzy AQUA na obszarze Gminy Jasienica w 2024 r.			
	ilość uszkodzonych wodomierzy	ilość wymienionych ze względu na legalizację	inne przyczyny zabudowy	ogółem
Styczeń	4	210	22	236
Luty	3	252	16	271
Marzec	3	158	37	198
Kwiecień	5	240	13	258
Maj	-	136	21	157
Czerwiec	-	38	20	58
Lipiec	-	3	23	26
Sierpień	2	2	39	43
Wrzesień	2	1	24	27
Październik	-	150	30	180
Listopad	-	249	29	278
Grudzień	-	233	25	258
Razem:	19	1672	299	1990

GŁÓWNY SPECJALISTA
ds. Optymalizacji Sieci Wod.-Kan.

mgr inż. Grzegorz Chudzik

**Jakość ścieków oczyszczonych odprowadzanych wylotem
z Oczyszczalni Ścieków Wapienica do rzeki Wapienica
2024**

parametr data	Q m ³ /d	ChZT mgO ₂ /l	BZT ₅ mgO ₂ /l	zawiesina ogólna mg/l	temp. ścieków °C	azot ogólny mgN/l	fosfor ogólny mgP/l
Wartość dopuszczona pozwoleniem wodnoprawnym	8 000 14 400	125,0	15,0	35,0		15,0 stężenie średnie roczne	2,0 stężenie średnie roczne
08.01.2024	7 769	36	3	< 5,0	9,2	7,08	0,28
07.02.2024	8 379	31	5	10	9,0	6,51	0,23
11.03.2024	5 819	40	7	7,8	10,9	6,98	0,17
09.04.2024	5 424	40	4	6,5	14,8	6,50	0,21
08.05.2024	5 405	37	3	6,3	15,2	5,79	0,71
10.06.2024	11 264	46	7	10	17,1	7,30	0,64
09.07.2024	5 286	36	6	16	20,3	8,40	1,26
05.08.2024	4 340	31	4	6,1	20,6	5,63	0,30
02.09.2024	4 678	30	2	5,2	21,4	6,38	0,17
01.10.2024	5 685	45	3	5,0	17,6	6,62	0,22
06.11.2024	4 563	37	3	10	15,6	7,58	0,36
02.12.2024	5 868	18,8	3	6,0	12,7	6,78	0,25
Średnia:	-	-	-	-	-	6,80	0,40

GŁÓWNY SPECJALISTA
ds. Optymalizacji Sieci Wod.-Kan.

mgr inż. Grzegorz Chudzik

