



**Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura we Wrocławiu**

Wrocław, dnia 6 października 2009 r.

**Zarząd
Wałbrzyskiego Przedsiębiorstwa
Wodociągów i Kanalizacji
Spółka z o. o. w Wałbrzychu**

S/08/012
LWR-4112-06/2009

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 3 pkt 1 i 4 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli skontrolowała Wałbrzyskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. z siedzibą w Wałbrzychu, zwane dalej „Spółką” lub „WPWiK”, w zakresie korzystania z powierzonego majątku komunalnego oraz wykonywania zadań zleconych przez samorząd terytorialny i Wałbrzyski Związek Wodociągów i Kanalizacji, zwany dalej „WZWiK”, w latach 2007-2009 (I półrocze).

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawiono w protokole kontroli podpisanym w dniu 17 września 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli Delegatura we Wrocławiu, na podstawie art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Zarządowi Spółki niniejsze wystąpienie pokontrolne.

NIK pozytywnie z nieprawidłowościami ocenia działalność Spółki w skontrolowanym zakresie. Nieprawidłowości dotyczyły niedostosowania planu remontów do występujących awarii sieci wodno-kanalizacyjnej, braku rozeznania w kwestii kosztów usuwania awarii, nierzetelnej sprawozdawczości z zakresu skarg i reklamacji, a także przypadków pobierania zawyżonych opłat za ścieki. Taką ocenę ogólną uzasadniają poniższe uwagi i oceny cząstkowe.

1. Badania wykazały, że ze względu na przyjęte w WPWiK, a zależne od decyzji Zarządu Spółki, zasady prowadzenia ewidencji rachunkowej, nie było możliwe ustalenie, ani nawet oszacowanie ponoszonych kosztów usuwania awarii sieci wodno-kanalizacyjnej. Jakkolwiek normy prawa nie obligowały Spółki do wyodrębnienia takich kosztów, tym niemniej

¹ Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.

– w ocenie NIK – dane o ich wysokości stanowiłyby ważną informację tak dla Zarządu Spółki, jak i dla WZWiK, jako właściciela Spółki. Koszty usuwania awarii mają – w ocenie NIK – znaczący udział w całkowitych kosztach funkcjonowania Spółki, a to ze względu na liczbę 2,5 tys. awarii odnotowanych w latach 2007-2009 (do 15 czerwca), w tym ok. 1,2 tys. awarii w obrębie sieci kanalizacyjnej i ok. 1,3 tys. w obrębie na sieci wodociągowej. Na skalę kosztów awarii sieci wodno-kanalizacyjnej wskazują choćby koszty pogotowia technicznego, zajęcia pasa drogowego i naprawy nawierzchni dróg (rodzaje kosztów wyodrębnione w ramach istniejącej ewidencji księgowej Spółki), wynoszące 1,14 mln zł w roku obrachunkowym kwiecień 2007 r. - marzec 2008 r. i 1,35 mln zł w roku obrachunkowym kwiecień 2008 r. - marzec 2009 r. Koszty usuwania awarii sieci wodno-kanalizacyjnej powinny jednakże obejmować jeszcze co najmniej koszty wynagrodzeń pracowników działalności podstawowej, zużycia materiałów, innych usług obcych czy koszty badań laboratoryjnych.

Brak informacji o kosztach usuwania awarii uniemożliwił jednoznaczne wskazanie odcinków sieci wodno-kanalizacyjnej, generujących największe koszty i uwzględnienie tych danych przy ustalaniu wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych na lata 2006-2013. Taka sytuacja wskazuje, że przywołany plan nie został opracowany w pełni rzetelnie, zwłaszcza w kontekście dynamicznego wzrostu stawek opłat za wodę i ścieki, uzależnionych od kosztów ponoszonych przez Spółkę. Według wyjaśnień Prezesa Zarządu Spółki przy opracowaniu przedmiotowego planu uwzględniono informacje o złym stanie technicznym sieci kanalizacji sanitarnej. Ustalono jednakże, że w planie wieloletnim nie wymieniono, jako przewidzianych do remontu lub modernizacji, kanalizacji w obrębie wałbrzyskich ulic Andersa, 11 Listopada, Niepodległości czy Moniuszki, gdzie w 2,5 rocznym okresie objętym kontrolą, awarie sieci kanalizacyjnej wystąpiły odpowiednio: 107, 34, 26 i 16 razy. Podkreślić należy, że nieujęcie wskazanych wyżej rejonów Wałbrzycha w planie wieloletnim uniemożliwia objęcie ich pracami remontowymi, które realizowano na podstawie planów rocznych, uwzględniających założenia planu wieloletniego i bieżące potrzeby.

2. Wyniki kontroli wskazują na nierzetelne informowanie WZWiK o skali przyjmowanych i załatwianych skarg i reklamacji. W rocznym sprawozdaniach z działalności Spółki za rok 2007 i rok 2008 informowano bowiem o przyjmowaniu (telefonicznie, na piśmie i osobiście) nie mniej niż 260 takich spraw dziennie, chociaż w prowadzonej przez Spółkę ewidencji odnotowano w latach 2007-2009 (I półrocze) jedynie 131 reklamacji i skarg. Rozbieżności wynikały z braku uregulowań wewnętrznych w zakresie kwalifikowania spraw jako skargi lub reklamacji oraz wyodrębnienia tych spraw z ogólnego rejestru korespondencji. Za-

uważyć należy, że w dniu 3 sierpnia 2009 r., tj. w trakcie kontroli, Zarząd Spółki wprowadził procedurę określającą m.in. kwestie odpowiedzialności za poszczególne etapy rozpatrywania skarg i reklamacji, a także postępowania przy przyjmowaniu, rejestracji, analizie zasadności oraz prowadzeniu i przechowywaniu dokumentacji dotyczącej załatwienia skargi czy reklamacji.

W wybranej losowo próbie 20 zaewidencjonowanych przez Spółkę skarg, stwierdzono 10 przypadków nierzetelnego naliczania opłat za świadczone usługi, tj. zawyżenia opłat za ścieki. Błędy były następstwem niepełnej wiedzy Spółki o faktycznym zakresie usług świadczonych poszczególnym klientom, jak również wynikały z braku dostosowania pobieranych opłat do zmian wprowadzonych 28 grudnia 2005 r. w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, oraz zmian wynikających z decyzji RWR 9/2007 Prezesa UOKiK z 20 kwietnia 2007 r., uznającej za niewłaściwą praktykę Spółki pobierania opłat za odprowadzanie ścieków od odbiorców, którzy nie są podłączeni do sieci kanalizacji ścieków. W efekcie rozpatrzenia przedmiotowych skarg Spółka dokonywała korekt błędnie naliczonych opłat.

NIK pozytywnie ocenia rozpatrywanie przez Spółkę skarg i reklamacji, pomimo stwierdzenia uchybienia w dokumentowaniu procedury rozpatrywania skarg, polegającego na tym, że w 2 przypadkach, stanowiących 10% badanej liczby skarg, brak było udokumentowania czynności podjętych w celu rozpatrzenia skargi.

3. W okresie objętym kontrolą nastąpił dynamiczny wzrost stawek opłat za dostarczaną przez Spółkę wodę oraz za odprowadzane i oczyszczane przez Spółkę ścieki. Wzrost ten usankcjonowany był stosownymi uchwałami Zgromadzenia WZWiK, a wynikał przede wszystkim ze zwiększenia obciążeń Spółki z tytułu czynszu dzierżawnego za nieruchomości i urządzenia WZWiK, wchodzące w skład oczyszczalni ścieków i użytkowane przez Spółkę na podstawie umów dzierżawy zawartych z WZWiK.

I tak, cena za wodę w przypadku gospodarstw domowych wzrosła o 38,6%, tj. ze stawki 3,11 zł/m³ (obowiązującej w okresie 1 sierpnia 2006 r. - 31 lipca 2007 r.) do stawki 4,32 zł/m³ (obowiązującej w okresie 1 sierpnia 2008 r. - 31 lipca 2009 r.). Dla pozostałych odbiorców stawka opłat za wodę wzrosła w tym czasie o 32,8%, tj. z 3,32 zł/m³ do 4,41 zł/m³. Podwyższona została również opłata abonamentowa za usługi wodociągowe. Jej stawka dla gospodarstw domowych wzrosła bowiem o 21,2%, tj. z poziomu 9,71 zł/miesiąc (obowiązującego od 1 sierpnia 2007 r. do 31 lipca 2008 r.) do poziomu 11,77 zł/miesiąc (obowiązującego od 1 sierpnia 2008 r. do 31 lipca 2009 r.). Natomiast dla pozostałych odbiorców stawka opłaty abonamentowej wzrosła w tym samym czasie aż o 92,7%, bo z 15,85 zł/miesiąc do 30,55 zł/miesiąc.

Z kolei cena 1 m³ odprowadzanych ścieków w przypadku gospodarstw domowych prawie się podwoiła, gdyż ze stawki 2,57 zł/m³ (obowiązującej w okresie 1 sierpnia 2006 r. - 31 lipca 2007 r.) wzrosła do poziomu 4,97 zł/m³ (obowiązującego w okresie 1 sierpnia 2008 r. - 31 lipca 2009 r.), tj. 93,4%. Dla pozostałych odbiorców stawka opłat za odprowadzane ścieki w tym samym czasie wzrosła natomiast o 35,4%, tj. z 3,70 zł/m³ do 5,01 zł/m³. W jeszcze większym stopniu, bo o 97,1% dla gospodarstw domowych i o 210,7% dla pozostałych odbiorców, zwiększyła się opłata abonamentowa za usługi odprowadzania ścieków. W pierwszym z analizowanych okresów taryfowych opłata ta wynosiła bowiem 7,96 zł/miesiąc dla gospodarstw domowych i 10,88 zł/miesiąc dla pozostałych odbiorców, natomiast w drugim z analizowanych okresów taryfowych odpowiednio 15,69 zł/miesiąc i 33,88 zł/miesiąc.

Taki wzrost cen, zwłaszcza w przypadku odprowadzania i oczyszczania ścieków, przewyższał wskaźniki wzrostu cen towarów i usług w tych okresach, kształtujące się na poziomie 4,6% w 2007 r. i 7,7% w 2008 r.². Badania kontrolne wykazały, że istotnym powodem tego stanu rzeczy było zwiększenie stawek czynszu dzierżawnego za udostępnianie Spółce przez WZWiK środki rzeczowe, wchodzące w skład oczyszczalni ścieków. Stawka netto czynszu dzierżawnego za oczyszczalnię ścieków wzrosła w kontrolowanym okresie o 116,8%, tj. z kwoty 415,85 tys. zł miesięcznie w 2007 r. do 901,64 tys. zł miesięcznie w 2009 r. Tym samym koszt czynszu dzierżawnego za rok obrachunkowy kwiecień 2007 r. - marzec 2008 r. w kwocie 4,99 mln zł, wzrósł w kolejnym roku obrachunkowym do kwoty 10,29 mln zł, tzn. o 106,2%. W konsekwencji wzrosły też w Spółce całkowite koszty odprowadzania ścieków, bo o 9,95 mln zł (o 51,8%), tj. z 19,18 mln zł w roku obrachunkowym marzec 2006 r. - luty 2007 r. do 29,13 mln zł w roku obrachunkowym kwiecień 2008 r. - marzec 2009 r.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

1. Rozważenie wprowadzenia w ewidencji księgowej rozwiązań umożliwiających uzyskiwanie pełnych danych o kosztach usuwania awarii, w tym na poszczególnych odcinkach sieci, oraz wykorzystywania tych danych w planowaniu prac remontowych i modernizacyjnych.
2. Zapewnienie przekazywania WZWiK rzetelnych informacji o otrzymywanych i rozpatrywanych przez Spółkę skargach i reklamacjach.
3. Stosowanie w rozliczeniach z klientami prawidłowych stawek opłat wynikających z przyjętych w Spółce uregulowań.

² Wskaźnik dla cen użytkowania mieszkań i nośników energii – tab. 14 publikacji GUS „Ceny w gospodarce narodowej w 2008 r.” (Warszawa 2009).

Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje przedstawienia przez Zarząd Spółki, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków, bądź o działaniach podjętych na rzecz realizacji wniosków lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust.1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, Zarządowi Spółki przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie do dyrektora Najwyższej Izby Kontroli Delegatury we Wrocławiu, umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o której mowa wyżej, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej Komisji NIK.