

Procedura zgłaszania awarii instalacji wodociągowych u odbiorcy usług wodno-kanalizacyjnych, ustalania zużycia wody na potrzeby wymiaru opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi i ewentualnej korekty rozliczeń ilości odprowadzanych ścieków.

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie przejrzystego i jednolitego mechanizmu, w którym odbiorca usług może zgłosić awarię na Instalacji odbiorcy, zasad postępowania AQUA-SOPOT przy przyjmowaniu i weryfikowaniu wniosków o korektę rozliczeń za ścieki w przypadku awarii na instalacji wodociągowej oraz ustalenia zużycia wody na potrzeby ustalania opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi.

2. Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. 2024 poz. 757 z późn.zm.).
2. Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 733 z późn.zm.)
3. Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń (Dz.U. 2022 poz. 1074 z późn.zm.), w szczególności art. 18.
4. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U.2002.8.70 z dnia 2002.01.31)
5. Uchwała **Nr XL/686/2022** z dnia 22 grudnia 2022 r. w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego uchwały nr IX/150/2019 Rady Miasta Sopotu z dnia 5 września 2019 r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sopotu, zwanym dalej "Regulaminem"
6. Uchwała **Nr XIII/140/2025** z dnia 20 maja 2025 r. w sprawie wyboru metody ustalenia opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi, wysokości i stawki, terminie, częstotliwości i trybie uiszczania tej opłaty oraz w sprawie wzoru deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi składanej przez właściciela nieruchomości, na której zamieszkują mieszkańcy.
7. Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarte z odbiorcami usług.

3. Zakres obowiązywania

Procedura obowiązuje wszystkich odbiorców usług spółki AQUA-SOPOT w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sopotu, u których wystąpiła awaria na

instalacji odbiorcy (za wodomierzem głównym lub zaworem odcinającym), skutkująca nadmiernym poborem wody, w tym częściowym poborem wody, który nie został odprowadzony do kanalizacji sanitarnej.

4. Definicje

- **AQUA-SOPOT** - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzące działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sopotu
- **Instalacja odbiorcy:** część instalacji wodociągowej, za którą odpowiedzialny jest odbiorca usług (za zaworem odcinającym/za wodomierzem głównym)
- **Awaria na instalacji odbiorcy:** pęknięcie, nieszczelność, wyciek, które powodują nadmierne, ponadnormatywne zużycie, pobór wody, w tym sytuacji w których część nadmiernie zużytej wody nie została odprowadzona do kanalizacji sanitarnej
- **Wniosek o korektę rozliczenia:** dokument składany przez odbiorcę usług w celu weryfikacji rozliczenia za odprowadzone ścieki.
- **Protokół kontroli awarii instalacji wodociągowej** – dokument sporządzany przez pracowników AQUA-SOPOT potwierdzający, że awaria miała miejsce na instalacji odbiorcy oraz opisujący jej skutki. Protokół ten może stanowić podstawę do rozpatrzenia wniosku o obniżenie opłat za odprowadzanie ścieków, jeśli zostanie ustalone, że nadmierny pobór wody w wyniku awarii nie został wprowadzony do sieci kanalizacyjnej. Protokół ten będzie stanowił podstawę do określenia wielkości poboru wody na potrzeby socjalno-bytowe nie związane z awarią, na podstawie której naliczana jest opłata za odbiór odpadów. Protokół ten stanowi podstawę do sporządzenia informacji o zużyciu wody na potrzeby ustalenia opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.
- **Informacja** - dokument sporządzany przez AQUA-SOPOT na podstawie ustaleń dotyczących awarii instalacji wodociągowej, zawierający dane o zużyciu wody na danej nieruchomości, stanowiący informację przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w rozumieniu art. 6m ust. 5 pkt 2 ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, mogący stanowić podstawę do złożenia korekty deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.

5. Kanały komunikacyjne zgłoszeń awarii

Zgłoszenia o awariach Instalacji odbiorcy przyjmowane są:

- telefonicznie (Pogotowie wod-kan nr 994 lub BOKu 58 551 35 07),
- pocztą elektroniczną na adres: bok@aquasopot.com.pl
- osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

6. Zasady przyjmowania i rejestracji zgłoszenia

1. Odbiorca usług ma obowiązek niezwłocznie powiadomić AQUA-SOPOT o wystąpieniu awarii

Instalacji odbiorcy, która może mieć wpływ na nadmierne zużycie wody oraz ilość odprowadzonych ścieków.

2. Pracownik AQUA-SOPOT przyjmuje zgłoszenie, zapisując dane zgłaszającego, miejsce awarii, rodzaj awarii (sieć/instalacja), czas wystąpienia oraz inne istotne informacje.

3. Każde zgłoszenie otrzymuje numer referencyjny i jest wprowadzane do systemu ewidencji awarii.

7. Zakres działań AQUA-SOPOT przy weryfikacji okoliczności awarii

1. Po otrzymaniu zgłoszenia AQUA-SOPOT ustala w uzgodnieniu z Odbiorcą usług termin na dokonanie wizji lokalnej.
2. W uzgodnionym z Odbiorcą terminie pracownicy AQUA-SOPOT dokonują sprawdzenia Instalacji odbiorcy i sporządzają protokół, w którym zawarte są m.in. następujące elementy:
 - a. określenie miejsca awarii na instalacji odbiorcy,
 - b. osoby obecne przy kontroli,
 - c. opis pomieszczenia lub terenu (w przypadku awarii poza budynkiem), gdzie wystąpiła awaria pod kątem stwierdzenia śladów wycieku wody lub zalania,
 - d. określenia możliwości sptywu ponadnormatywnego zużycia wody do kanalizacji sanitarnej,
 - e. dokumentację zdjęciową,
 - f. szacunkowy czas trwania awarii.
3. Po potwierdzeniu awarii AQUA-SOPOT, przy udziale Odbiorcy usług, sporządza protokół potwierdzający okoliczności wystąpienia awarii.
4. Protokół może stanowić podstawę do rozpatrzenia wniosku o obniżenie opłat za ścieki, jeśli zostanie wykazane, że woda nie została odprowadzona do sieci kanalizacyjnej z powodu zaistniałej awarii oraz stanowi podstawę do ustalenia ponadnormatywnej ilości poboru wody w okresie awarii. Wzór protokołu stanowi załącznik 1 do niniejszej procedury. Sporządzony protokół wraz z ustaleniem ilości zużytej wody stanowi informację przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o której mowa w art. 6m ust. 5 pkt 2 ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach.

8. Wniosek o korektę rozliczenia ścieków

1. Odbiorca usług może złożyć wniosek o korektę rozliczeń odprowadzonych ścieków, jeśli posiada protokół sporządzony przy udziale przedstawiciela AQUA-SOPOT dokumentujący, że część wody nie trafiła do kanalizacji sanitarnej.
2. Wniosek o korektę rozliczenia ścieków lub reklamacja dotycząca rozliczenia może zostać złożona **w ciągu 30 dni** od daty wystąpienia awarii lub od daty otrzymania faktury, której dotyczy korekta, zgodnie z § 21 Regulaminu.
3. AQUA-SOPOT udziela odpowiedzi pisemnej/elektronicznej w terminie do 14 dni od otrzymania wniosku. W wyjątkowych przypadkach termin może być wydłużony do 30 dni, o czym Odbiorca zostanie poinformowany

4. Ewentualne uznanie wniosku klienta będzie skutkowało korektą faktury w zakresie ilości ścieków, które nie zostały odprowadzone do kanalizacji sanitarnej.

9. Ustalenie zużycia wody, dla celów składania deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.

W sporządzonym protokole wystąpienia awarii na instalacji wodociągowej Odbiorcy AQUA-SOPOT ustala i przekazuje odbiorcy informację o ilości zużytej wody w okresie rozliczeniowym, w którym wystąpiła awaria, na potrzeby składania przez Odbiorcę deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.

Dla celów przekazania informacji stanowiącej podstawę do ustalenia wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi AQUA-SOPOT ustala ilość zużytej wody w okresie rozliczeniowym, w którym wystąpiła awaria na instalacji wodociągowej, według następujących metod, przy czym każda następna ma zastosowanie wyłącznie w przypadku braku możliwości zastosowania poprzedniej:

1. na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego,
2. na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech miesięcy poprzedzających okres rozliczeniowy, w którym stwierdzono awarię,
3. na podstawie średniego miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym,
4. w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalone na podstawie oświadczenia odbiorcy, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. 2002 Nr 8, poz. 70).

Protokół po jego sporządzeniu zostanie przekazany Odbiorcy usług, na jego wniosek, po zakończeniu okresu rozliczeniowego.

10. Reklamacje i odwołania

Reklamacje można składać pisemnie, elektronicznie lub osobiście. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi do 14 dni, zgodnie z § 21 Regulaminu.

Protokół dot. awarii na instalacji wodociągowej odbiorcy

Dane klienta:
Adres nieruchomości:
Data wystąpienia awarii:
Data usunięcia awarii:

Opis okoliczności zdarzenia:

Informacja na temat możliwości/braku możliwości odprowadzenia nadmiernie zużytej wody do
kanalizacji sanitarnej

.....

Podpis klienta

Data:

.....

Podpis pracownika technicznego AQUA-Sopot

Ustalenie zużycia wody w okresie od do....., w którym wystąpiła awaria na instalacji wodociągowej odbiorcy na potrzeby złożenia deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami .

AQUA-Sopot Sp. z o.o. ustala **na potrzeby złożenia deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami**, że dla nieruchomości położonej przy ul., w związku z potwierdzonym zgłoszeniem awarii instalacji odbiorcy usług nr, zużycie wody w okresie od do zostało ustalone w ilości m³.

Niniejszy dokument stanowi informację przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w rozumieniu art. 6m ust. 5 pkt 2 ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach.

Data:

.....

Podpis pracownika Działu sprzedaży i windykacji AQUA-Sopot