

INFORMACJA DLA ODBIORCÓW USŁUG

z terenu Miasta Sopotu i Miasta Gdyni

SAUR NEPTUN GDAŃSK S.A. z siedzibą przy ul. Wałowej 46, 80-858 Gdańsk, wpisana jest do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000006553, której akta rejestrowe znajdują się w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Odbiorcy Usług mogą kontaktować się ze Spółką:

- osobiście w Biurach Obsługi Klienta (BOK) w Gdańsku lub Sopocie:

Biuro Obsługi Klienta w Gdańsku
ul. Wałowa 46, 80-858 Gdańsk
czynne:
poniedziałek - piątek, w godz. 7.00 - 15.00
środa, w godz. 7.00 - 17.00

Biuro Obsługi Klienta w Sopocie
ul. Polna 66/68, 81-740 Sopot,
czynne:
poniedziałek w godz. 7.00 - 16.00
wtorek-piątek w godz. 7.00 - 15.00

- pisemnie na ww. adresy BOK oraz na adres: skrytka poczt. 375, 80-958 Gdańsk 50,

- pocztą elektroniczną na adresy e-mail:

bok@sng.com.pl ; info@sng.com.pl lub sopot@sng.com.pl

- telefonicznie lub faxem na numery:

Gdańsk: 58 301 30 91; fax 58 325 27 76 lub 58 301 45 13,
Sopot: 58 551 35 07; fax 58 551 55 77;

- za pośrednictwem strony internetowej www.sng.com.pl lub Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (serwis e-BOK) www.ebok.sng.com.pl w przypadku Klientów, którzy posiadają dostęp do serwisu.

SAUR NEPTUN GDAŃSK S.A. prowadzi na terenie Miasta Gdańska, Miasta Sopotu i na terenie ulic: Sarniej, Łosiowej, Jeleniej i Bernadowskiej w Gdyni działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń, którymi dostarczana jest woda, lub którymi odprowadzane są ścieki, będących w jej posiadaniu.

Wodę dostarczamy w sposób ciągły i niezawodny, zapewniając jej należyłą jakość w zakresie wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami określającymi wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi lub zgodnie z wydanymi decyzjami administracyjnymi. SNG odpowiada za jakość dostarczonej wody do granicy odpowiedzialności określonej w umowie o zaopatrzenie w wodę.

Warunki, jakim powinna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi, określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. Określono w nim wymagania dla 6 wskaźników mikrobiologicznych i 57 parametrów fizykochemicznych i organoleptycznych. 100% wody podawanej do sieci ma zgodę właściwego Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego, co oznacza, że została ona dopuszczona do spożycia przez ludzi.

Cena za 1 m³ dostarczonej wody oraz cena za 1 m³ odprowadzonych ścieków określone są w aktualnie obowiązującej na terenie danego Miasta *Taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków* (Załącznik Nr 1).

Aktualna taryfa znajduje się na tablicach ogłoszeń w Biurach Obsługi Klienta w Gdańsku i w Sopocie oraz na stronie internetowej SNG: www.sng.com.pl.

SNG udziela na życzenie Odbiorcy Usług pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, w szczególności w zakresie dotyczącym obowiązującej taryfy.

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.

Odczyt wskazań wodomierza głównego następuje w ustalonych przez SNG dla danej nieruchomości okresach rozliczeniowych. Okres rozliczeniowy (obrachunkowy), będący jednocześnie podstawą wystawienia faktury, może być miesięczny, dwumiesięczny lub kwartalny.

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej z sieci.

Gdy Odbiorca Usług posiada urządzenie pomiarowe, tj. przepływomierz ścieków, ilość ścieków ustala się na podstawie wskazań tego urządzenia.

W przypadku braku wodomierza głównego (przyłącza nieopomiarowane) ilość dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków określa się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody na jednego mieszkańca w gospodarstwach domowych, ustalone w obowiązujących przepisach (Załącznik Nr 2: Tabela 1 aktualnego Rozp. Min. Infrastruktury).

Należności za wykonanie usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonych metrów sześciennych wody i odprowadzonych metrów sześciennych ścieków.

Saur Neptun Gdańsk S.A. pobiera również opłaty za usługi związane z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Ich wykaz oraz ceny zawiera Wyciąg usług wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z *Zestawienia opłat za usługi wykonywane przez „Saur Neptun Gdańsk” S.A. na rzecz osób trzecich* obowiązującego w danym roku (Załącznik Nr 3).

Zapłaty za faktury wystawiane przez SNG S.A. można dokonywać przelewem (np. bank, Internet) oraz gotówką, w kasach naszej Spółki mieszczących się w Biurach Obsługi Klienta na terenie Gdańska i Sopotu. Ponadto faktury za wodę i ścieki można płać bez prowizji w placówkach banku Bank Polska Kasa Opieki S.A. na terenie Gdańska i Sopotu.

Termin zapłaty za wykonane usługi oraz numer konta bankowego, na które należy regulować należności, wymienione są na każdej fakturze.

Usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków świadczone są na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawieranej na czas nieokreślony lub na czas określony. Zobowiązania obu stron umowy trwają do czasu jej skutecznego rozwiązania zgodnie z poniżej wymienionymi przesłankami i sposobami:

1. Odbiorca Usług może rozwiązać umowę pisemnie za miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. SNG może rozwiązać umowę w przypadku odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego z powodów wymienionych w ustawie z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. przyłącze jest wykonane niezgodnie z przepisami, z tytułu braku zapłaty za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków przez celowo uszkodzone albo pominięte wodomierze lub urządzenia pomiarowe).
3. Za zgodą obu Stron umowa może być rozwiązana w każdym czasie.
4. Umowa jest rozwiązana z upływem dnia wskazanego w umowie zawartej na czas określony.
5. W przypadku Odbiorcy Usług, który zawarł umowę z SNG S.A. na odległość lub poza lokalami przedsiębiorstwa SNG, może on w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Sposób i termin wykonania odstąpienia od umowy podany jest w *Informacjach dotyczących korzystania z prawa do odstąpienia od umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków* (Załącznik Nr 4).

Jeżeli Odbiorcy Usług przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w celu utrzymania ciągłości świadczenia ww. usług przez SNG S.A., ma on obowiązek złożenia pisemnego *Oświadczenia - żądania wykonywania usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków przez SNG S.A.* (Załącznik Nr 5).

Jeżeli powyższe oświadczenie nie zostanie podpisane przez Odbiorcę Usług niezwłocznie po złożeniu wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, SNG dokona natychmiastowego zaprzestania świadczenia tych usług poprzez zamknięcie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego i/lub demontaż wodomierza.

Sposoby udzielania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informacji i odpowiedzi, w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i oprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

Udzielenie informacji na żądanie Odbiorców Usług następuje:

- a) niezwłocznie - na telefoniczne żądanie udzielania informacji o aktualnym stanie i/lub planowanych działaniach związanych z usunięciem awarii,
- b) nie później niż w ciągu 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- c) nie później niż w ciągu 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- d) nie później niż w ciągu 14 dni - na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

SNG zobowiązany jest do powiadomienia Odbiorców Usług o sposobie rozstrzygania zgłoszeń innych niż reklamacja, w tym spraw spornych, w formie pisemnej, chyba, że zostały one zgłoszone telefonicznie lub podmiot zgłaszający wskaże inny sposób kontaktu.

SNG obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wynikającego z umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi.

Odbiorca Usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

Odbiorca Usług może złożyć reklamację w terminie nie późniejszym niż 30 dni od wystąpienia zdarzenia, którego reklamacja dotyczy. W przypadku świadczenia usług termin ten jest liczony od dnia, który był ostatnim dniem przerwy, a w przypadku reklamacji, której przedmiotem jest niewykonanie usługi od dnia, w którym usługa miała być wykonana.

Reklamacje wnoszone są na piśmie, osobiście przez zainteresowanego w Biurze Obsługi Klienta w Gdańsku lub w Sopocie, listownie, za pomocą poczty elektronicznej lub Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (serwis e-BOK) i rozpatrywane są przez zarząd Spółki lub przez osobę przez zarząd upoważnioną.

Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- a) imię i nazwisko oraz adres Odbiorcy Usług,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) zgłoszenie roszczenia,
- e) kod odbiorcy,
- f) podpis Odbiorcy Usług, który ma zawartą umowę lub jego pełnomocnika (na podstawie pisemnego pełnomocnictwa)
- g) informacje o sposobie kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i zawiera:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą reklamującego;
- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska SNG w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- d) określenie terminu realizacji roszczenia podniesionego w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Odbiorcy Usług, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
- e) pouczenie o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, lub wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy – w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Odbiorcy Usług.

Reklamacje rozpatrywane są nie dłużej niż w terminie 14 dni od daty wniesienia reklamacji. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, w terminie 30 dni od tej daty, o czym SNG pisemnie powiadamia Odbiorcę Usług. Reklamacja winna zostać uwzględniona, jeżeli jej zasadność jest oczywista i nie budzi wątpliwości stron umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

Zgłoszenie przez Odbiorcę Usług zastrzeżeń co do wysokości należności wskazanej w reklamowanej fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.

W sprawach spornych pomiędzy przedsiębiorstwem a Odbiorcą Usług, dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo, odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny* w drodze decyzji. Od decyzji organu regulacyjnego służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – sąd ochrony konkurencji i konsumentów w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

**dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie*