**PROCEDURA ZAWIERANIA UMÓW O DOSTARCZANIE WODY I ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW Z ODBIORCAMI, DLA KTÓRYCH SPÓŁKA WYBUDOWAŁA PRZYŁĄCZA WODOCIĄGOWE LUB KANALIZACYJNE W RAMACH REALIZOWANYCH INWESTYCJI**

## Poznań, sierpień 2017r.

1. **Cel procedury**

Wprowadzenie procedury ma na celu zawarcie umów o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcami, dla których budowane są przyłącza wodociągowe lub kanalizacyjne przez Spółkę, w ramach prowadzonych inwestycji.

1. **Zakres procedury**

Procedura zawiera opis procesu zawierania umów na etapie realizacji inwestycji Spółki, w ramach, których budowane są przyłącza wodociągowe lub kanalizacyjne dla Odbiorców zgodnie z Załącznikiem nr 1.

1. **Definicje**

|  |  |
| --- | --- |
| Obszar inwestycji: | strefa objęta planem inwestycyjnym |
| Wykonawca: | podmiot gospodarczy, który wykonuje roboty budowlane |
| Odbiorca: | osoba fizyczna lub prawna korzystająca z usług wodociągowych lub kanalizacyjnych na podstawie zawartej ze Spółką umowy |
| Mieszkaniec: | osoba fizyczna lub prawna, zamieszkująca Obszar inwestycji, przyszły Odbiorca |
| Kontrakt: | Konkretna inwestycja na wskazanym terenie |

1. **Odpowiedzialności w procesie zawierania umów**

*Biuro Zarządzania Programem Inwestycyjnym (IB) w osobie kierownika działu*

Prowadzi nadzór nad działaniami koordynatorów kontraktu i inspektorami nadzoru w zakresie procedury zawierania umów.

*Dział Obsługi Klienta (HK) w osobie kierownika działu*

Przygotowuje umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków dla nowych Odbiorców, zgodnie z otrzymanymi wnioskami oraz prowadzi korespondencje z Odbiorcami w zakresie ich zawierania. Odpowiedzialny za realizację Procedury przyłączania Odbiorców dla istniejącej sieci w zakresie odbioru przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych.

*Dział Marketingu (HM) w osobie starszego specjalisty ds. marketingu*

Realizuje działania marketingowe w celu zachęcania Mieszkańców do podłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacji sanitarnej oraz prowadzi ciągły monitoring funkcjonowania Procedury.

*Biuro Rozwoju Majątku (IBM) w osobie kierownik działu*

Odpowiedzialny za realizację Procedury przyłączania Odbiorców dla istniejącej sieci (dotyczy przyłączy wykonanych do granicy nieruchomości w ramach Kontraktu oraz posesji nieujętych w Kontrakcie) w zakresie opinii, warunków technicznych i uzgadniania projektów.

*Dział Eksploatacji Sieci Wod-Kan (ME)*

Właściciel sieci wod-kan.

1. **Przebieg procedury zawierania umów**
   1. Dział IB realizuje inwestycję dwuetapowo:

Etap I – opracowanie dokumentacji technicznej

Etap II – realizacja robót budowlano-montażowych przez Wykonawcę.

* 1. W ramach Etapu I Projektant zbiera O*świadczenia* od Mieszkańców o chęci podłączenia się do budowanej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
  2. W ramach Etapu I Dział IB przygotowuje dokumentację do postępowania przetargowego dla danego Kontraktu. Koordynator kontraktu (pracownik IB) ma obowiązek wpisać do dokumentacji SIWZ obowiązki Wykonawcy z tytułu realizacji procedury. Wzór aktualnego wniosku o zawarcie umowy powinien być dołączony do dokumentacji SIWZ Kontraktu.
  3. Od chwili rozpoczęcia prac budowlanych do jej zakończenia HM prowadzi na obszarze Inwestycji kampanię informacyjną skierowaną do potencjalnych Odbiorców Spółki, której celem jest wzrost świadomości na temat obowiązku podłączenia się oraz korzyści wypływającej z tego faktu.
  4. Dział IB przed rozpoczęciem prac budowlanych, w terminie do 7 dni roboczych po wyborze Wykonawcy, umieszcza na wspólnym folderze sieciowym (dalej: HMA), dostępnym dla wszystkich działów biorących udział w Procedurze, arkusz Excel „*efekt ekologiczny*” (dalej: Tabela) /załącznik nr 2/ z danymi na temat potencjalnych Odbiorców, wynikającymi z dokumentacji projektowej Aquanet w ramach prowadzonej inwestycji oraz uzupełnia kolumny: **D-H, M, N** oraz **O** przedmiotowej Tabeli. O fakcie umieszczenia na dysku przedmiotowej Tabeli IB powiadamia HK, IBM i HM pisemnie, przy wykorzystaniu SZD. W piśmie dział IB informuje dział HK czy inwestycja jest realizowana w ramach zadania własnego Spółki, czy jest ona prowadzona w ramach inwestycji dofinansowywanej z Unii Europejskiej.
  5. W przypadku realizacji zadań własnych Spółki polegających na wymianie przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych na nowe, dział IB nie ma obowiązku umieszczania tabeli na dysku HMA. W celu weryfikacji Odbiorców pod kątem aktualizacji ewidencji Spółki oraz zapisów umów podpisanych z Odbiorcami, dział IB wysyła do działu HK zaktualizowaną przez projektanta w terenie listę Odbiorców objętych inwestycją (pismem wewnętrznym przy wykorzystaniu SZD). W przypadku wymian przyłączy wodociągowych, w wyniku których nastąpiła zmiana lokalizacji wodomierza lub jego montaż (wcześniej Odbiorca ryczałtowy) dział IB umieszcza taką informację na w/w liście Odbiorców.  
     W sytuacji gdy pracownik działu HK stwierdzi niezgodność z ewidencją Spółki (zmiana właściciela posesji) lub nieaktualne zapisy umowy obowiązującej z Odbiorcą (zmiana własności przyłączy), wyjaśnia ewidencję i przygotowuje nową umowę zgodnie z procedurami obowiązującymi w dziale HK.
  6. Obowiązkiem Wykonawcy będzie na min. 14 dni przed, rozpoczęciem robót budowlanych, ale nie wcześniej niż przed podpisaniem z nim umowy, dostarczenie Mieszkańcom wniosków o zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków oraz opcjonalnie materiałów reklamowych przygotowanych przez HM.

**Zgodnie z Załącznikiem nr 1 Wykonawca pozyskuje wnioski o zawarcie umowy od Mieszkańców dla których Spółka buduje:**

**- nowe przyłącza wodociągowe do budynku lub studni wodomierzowej na posesji,**

**- przyłącza kanalizacyjne do studzienki na posesji,**

* 1. Wykonawca, po zebraniu wypełnionych i podpisanych wniosków, przekazuje je do Spółki (dział IB). IB uzupełnia na podstawie zgromadzonych wniosków Tabelę, kolumny **S-U**. Wnioski muszą zostać przekazane przez Wykonawcę do IB przed terminem wykonania przyłączy u przyszłych Odbiorców.
  2. IB przekazuje sukcesywnie do HK wypełnione i podpisane wnioski (maksymalnie jednorazowo do 50 wniosków dotyczących jednego kontraktu) co potwierdza każdorazowo, wysyłając pismo do HK przy wykorzystaniu SZD, wraz z informacją o liczbie przekazanych wniosków oraz wykazem posesji, których dotyczą wnioski. W przypadku niedotarcia przez Wykonawcę do Mieszkańców i nieprzekazania wniosku, dział IB informuje o tym fakcie dział HK z podaniem przyczyny nieprzekazania wniosku oraz uzupełnia informację w Tabeli w kolumnie **Y**. W przypadku złożenia wniosku przez Odbiorcę osobiście w Punkcie Obsługi Klienta lub drogą pocztową, dział HK każdorazowo informuje o tym fakcie dział IB przy wykorzystaniu SZD.
  3. IB przekazuje kolejną partię maksymalnie do 50 wniosków dopiero z chwilą wydania przez HK umów z poprzedniej partii (nie licząc umów sporządzanych w przedłużonym terminie, w związku z wyjaśnianiem ewidencji).
  4. W dniu otrzymania wypełnionych wniosków, dział HK przekazuje je do działu RA w celu rejestracji. Po rejestracji dokumentów i przydzieleniu spraw, pracownik działu HK uzupełnia kolumnę AG Tabeli oraz przygotowuje umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków. Następnie przekazuje je IB, w terminie maksymalnie do 10 dni roboczych licząc od daty rejestracji wniosków. W przypadku przekroczenia terminu wskazanych 10 dni roboczych na przekazania umów do dział IB (urlopy, L4, wewnętrzne ustalenia między pracownikami działów IB i HK) należy wprowadzić notatkę w Tabeli kolumna AL z podaniem przyczyny opóźnienia.
  5. W przypadku przekazania przez IB wniosków o zawarcie umowy z danymi Odbiorców niezgodnymi z ewidencją Spółki, dział HK dokonuje wyjaśnienia danych Odbiorcy w oparciu o obowiązującą procedurę wyjaśniania ewidencji. W takim przypadku dział HK umieszcza informację o wyjaśnianiu ewidencji w Tabeli kolumna AL. Czas realizacji takich umów może się przedłużyć do 35 dni. W przypadku niezgłoszenia się do Spółki nowego odbiorcy i zamknięcia wody do nieruchomości, dział HK informuje o tym fakcie dział IB. Zgodnie pkt. 5.24 dla tych Mieszkańców wykonywany jest fragment przyłącza do granicy nieruchomości.
  6. W przypadku gdy Wykonawca nie ma możliwości dostarczenia wniosku (pusta działka) dział HK ustali adresy i wyśle wnioski:
* w pierwszej kolejności weryfikuje zapisy w Tabeli przy wykorzystaniu dostępnych baz danych;
* jeśli HK posiada dane kontaktowe Odbiorców wysyła w ciągu maksymalnie 7 dni roboczych (od uzyskania informacji z IB, patrz pkt. 5.9) za pośrednictwem operatora pocztowego (list polecony) wnioski wraz z pismem informacyjnym o inwestycji z prośbą o wypełnienie, podpisanie i ich odesłanie na adres Spółki, do działu HK.

**W przypadku braku uzyskania danych adresowych przez HK oraz IB, realizowany będzie wyłącznie fragment przyłącza do granicy posesji.**

* 1. Przygotowane umowy wraz z podpisem przedstawiciela Spółki, dział HK przekazuje do działu IB, który następnie przekazuje je niezwłocznie Wykonawcy. Dział HK przekazując umowy każdorazowo wysyła pismo do działu IB przy wykorzystaniu SZD, wraz z informacją o liczbie przekazanych umów oraz wykazem Odbiorców, dla których sporządzono umowy. Dział HK po przekazaniu umów do działu IB, uzupełnia kolumnę AH Tabeli.
  2. IB do końca I półrocza, roku poprzedzającego rok wykonania planowanej inwestycji, pisemnie poinformuje HK o ilości i średnicy wodomierzy, które trzeba zabezpieczyć na ten cel w przetargu na dostawę wodomierzy.
  3. Dział IB ma obowiązek na min. 18 dni przed odbiorem przyłączy wodociągowych zgłosić pisemnie do działu HK listę Odbiorców, dla których dział HK ma przygotować wodomierze wraz z kartami montażu wodomierzy. W piśmie powinna być zawarta informacja, czy wodomierze przeznaczone są do montażu na przyłączach do nowych inwestycji, czy na przyłączach wymienianych na nowe. Lista zostanie zweryfikowana przez dział HK pod kątem okresu ważności cechy legalizacji wodomierza, która wynosi **5 lat.**

W przypadku wymiany przyłączy wodociągowych, wodomierz będący w okresie legalizacji może być przełożony ze starego przyłącza wodociągowego na nowe przyłącze budowane w ramach Kontraktu. Dział HK poinformuje dział IB, które wodomierze mogą być powtórnie wykorzystane do opomiarowania wymienianych przyłączy poprzez pismo wewnętrzne (SZD). Dział HK będzie informował pisemnie (w systemie SZD) dział IB o możliwości odbioru wodomierzy i kart wodomierzowych z działu HK.

* 1. Dział IB pisemnie (poprzez system SZD) poda do HK dane osoby (przedstawiciela Wykonawcy) upoważnionej do odbioru kart montażu wraz z wodomierzami.
  2. Po zamontowaniu wodomierzy i odbiorze przyłączy wodociągowych wypełnione karty montażu wodomierza będą przekazywane do działu HK wraz z podpisaną umową, zgodnie z pkt. 5.22. Pracownik działku HK po otrzymaniu karty montażu wodomierza uzupełnia kolumnę AK Tabeli.
  3. W przypadku posesji na których nie będzie poboru wody (np. niezabudowanych  
     z pozwoleniem na budowę lub wydanymi warunkami zabudowy) Wykonawca może zamknąć wodę na zasuwie w ulicy (bezpłatnie), na życzenie Odbiorcy. Wówczas opłaty abonamentowe nie będą naliczane. W takim wypadku Wykonawca wprowadza adnotację o zamknięciu wody na karcie montażu wodomierza i informuje o tym fakcie IB pismem dołączonym do podpisanych przez Odbiorcę umów oraz kart montażu wodomierza zgodnie z pkt 5.18 i 5.22. Dział IB wpisuje informacje o zamknięciu wody w kolumnie AE Tabeli.
  4. Wykonawcy będą przekazywane umowy przygotowane na podstawie zebranych przez niego wniosków oraz umowy sporządzone na podstawie wniosków otrzymanych od Odbiorców bezpośrednio, ale zamieszkujących na stałe na Obszarze inwestycji.
  5. Umowy dla Odbiorców, którzy nie zamieszkują na Obszarze inwestycji, a wnioski dostarczyli do Spółki w inny sposób niż przez Wykonawcę oraz umowy z Mieszkańcami, do których nie dotarł Wykonawca, będą wysyłane przez HK, w terminie 14 dni od wpłynięcia do Spółki podpisanych wniosków, za pośrednictwem operatora pocztowego.
  6. Po podpisaniu umowy dostarczonej przez Wykonawcę, Odbiorca zatrzymuje 1 egzemplarz, a drugi egzemplarz Wykonawca przekazuje do Spółki (IB), który z kolei przekazuje ją do działu HK (każdorazowo dział IB wysyła pismo do działu HK przy wykorzystaniu SZD, wraz z informacją o liczbie przekazanych umów oraz wykazem Odbiorców). Po otrzymaniu podpisanej umowy dział HK uzupełnia kolumnę AI Tabeli.
  7. W przypadku, gdy Mieszkaniec nie będzie chciał podpisać umowy lub Wykonawcy nie uda się przekazać mu umowy, wówczas powyższe informacje Wykonawca przekazuje do Spółki - działu IB, który z kolei przekazuje ją do działu HK w formie pisma wewnętrznego przy wykorzystaniu SZD.
  8. Dla Odbiorców, którzy podpisali i zwrócili podpisaną umowę o dostarczanie wody, przyłącza wodociągowe realizowane są do budynku lub studni. Natomiast w przypadku przyłączy kanalizacyjnych, dla Odbiorców którzy podpisali i zwrócili podpisaną umowę o odprowadzanie ścieków, przyłącza realizowane są do studzienki na posesji.  
     **Dla Mieszkańców, którzy odmówili podpisania umowy lub brak z nimi kontaktu i zwrotu podpisanej umowy wykonywany jest fragment przyłącza do granicy nieruchomości.**
  9. Po zakończeniu inwestycji lub jej etapu, który umożliwia Odbiorcom rozpoczęcie korzystania z sieci, oraz po całkowitym uzupełnieniu Tabeli w kolumnach: **D-H**, **M-O**, **S-U**, **Y** oraz **w szczególności AB-AC**, dział IB informuje o tym pisemnie (SZD) dział HM i HK w ciągu 7 dni roboczych licząc od dnia spisania protokołów końcowego lub częściowego.
  10. HM w terminie 7 dni roboczych licząc od dnia uzyskania informacji z IB (patrz pkt. 5.25) będzie pisemnie zawiadamiał Odbiorców z terenu inwestycji o możliwości rozpoczęcia zrzutu ścieków. Po wysłaniu pism informacyjnych dział HM wypełnia kolumnę AF Tabeli.
  11. Dział IB nadzoruje realizację przyłączy zgodnie z dokumentacją techniczną w następujący sposób:
  + w pełnym zakresie – przyłącza, dla których Odbiorcy złożyli Wniosek o zawarcie umowy i podpisali umowę,
  + część przyłącza - tylko do granicy nieruchomości, dla Mieszkańców, którzy nie złożyli Wniosku o zawarcie umowy,
  + część przyłącza - tylko do granicy nieruchomości dla Mieszkańców, którzy złożyli Wniosek o zawarcie umowy, ale nie podpisali umowy.
  1. Po zakończeniu inwestycji i przekazaniu protokołów końcowych (odbiory) sieci i przyłączy do MI, proces podłączania Odbiorców realizowany jest w ramach obowiązującej procedury *Przyłączania Klienta do istniejącej sieci wod-kan na obszarze Spółki oraz Procedury pozyskiwania nowych Klientów w zakresie przyłączeń do istniejącej sieci wod-kan Aquanet.*
  2. W przypadku wykonania przyłącza niezgodnie z niniejszą Procedurą, IB bezzwłocznie o tym fakcie powiadamia dział HK i HM.
  3. W przypadku uzyskania dodatkowych środków (po akceptacji Zarządu) na budowę przyłączy nieujętych w projekcie, IB przekazuje wykaz posesji do działu HK i HM oraz uaktualnia tabelę /Załącznik nr 2/.

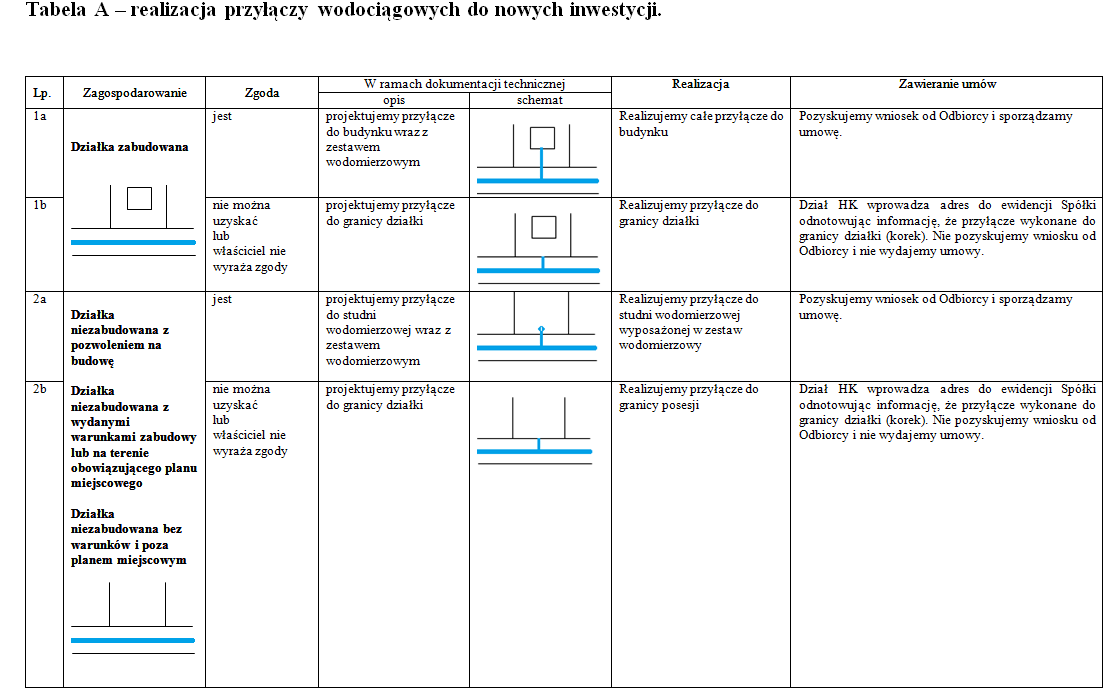
Aktualny wniosek o zawarcie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków dostępny jest w *Instrukcji obiegu dokumentów w SZD.*

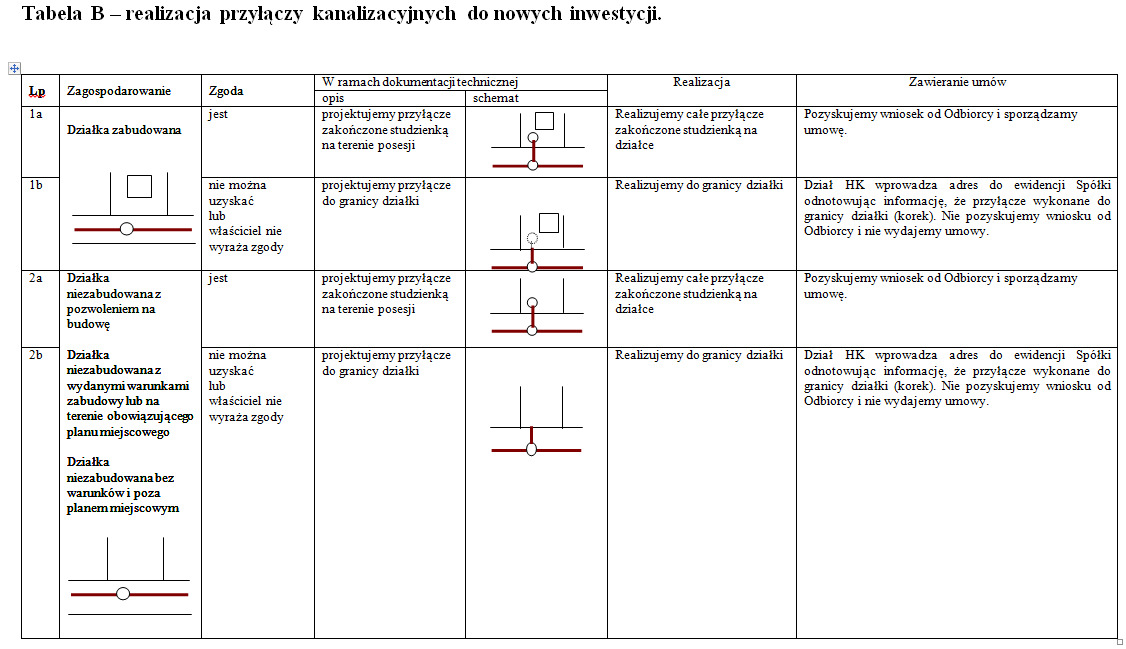
**Załączniki:**

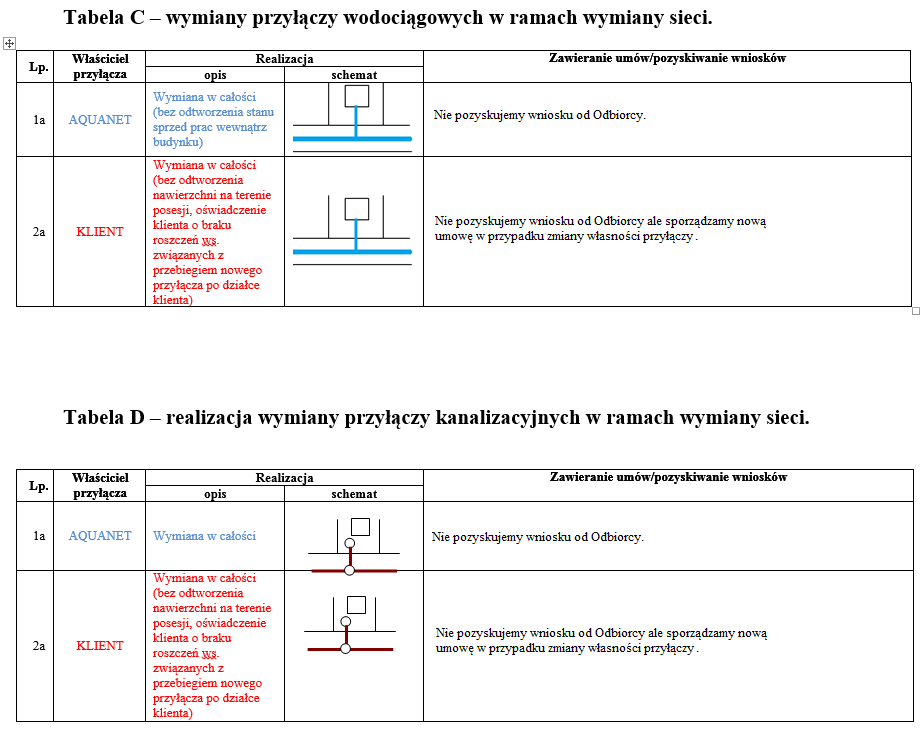
Załącznik nr 1 - Tabela A – D realizacji lub wymiany przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych

Załącznik nr 2 - Tabela „*efekt ekologiczny*”

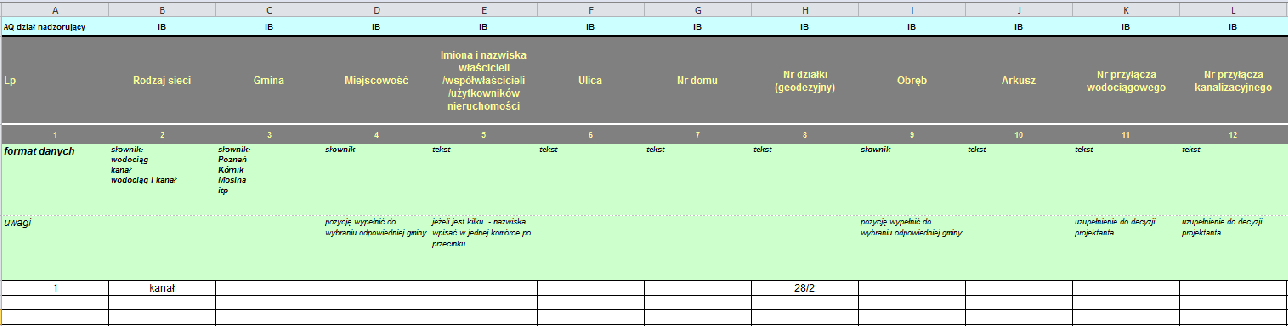
**Załącznik nr 1**

****

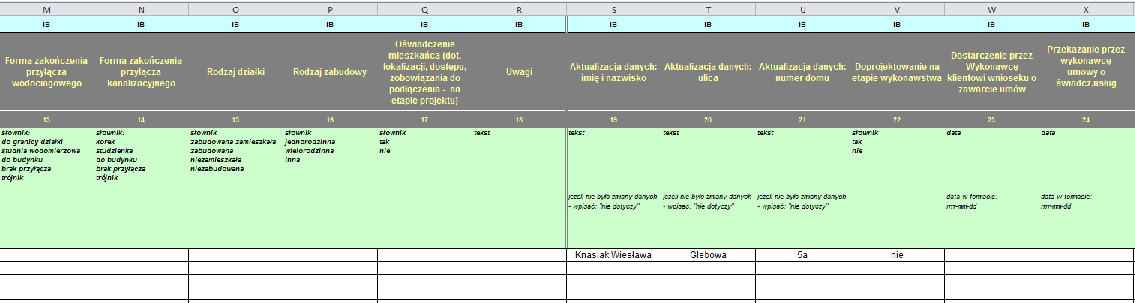
****

****

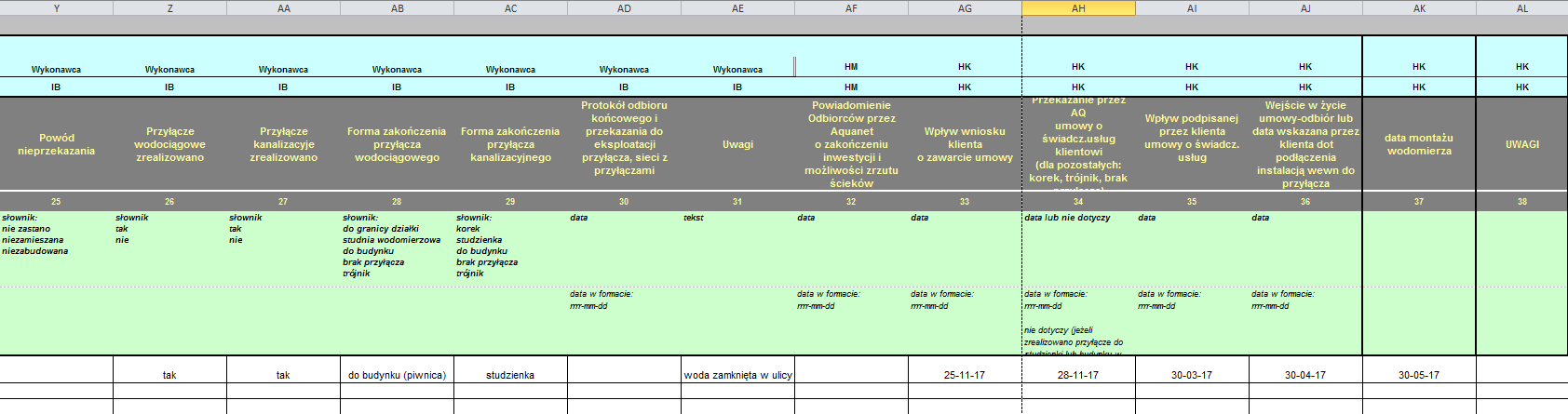
**Załącznik nr 2 WZÓR**



**Załącznik nr 2 (cd.)**

****

**Załącznik nr 2 (cd.)**

****