







# **POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUG AQUANET SA**

## SPIS TREŚCI:

I. Obsługa klienta .....	str. 2
II. Woda .....	str. 3
III. Ścieki .....	str. 7

## OBSŁUGA KLIENTA

 <b>Okres rozliczeniowy</b>	1,2,3 lub 6-cio lub 12-miesięczny	
 <b>Odpowiedź na reklamacje niewykonania lub nienależytego wykonania usług lub wysokości naliczonych opłat</b>	do 14 dni od daty wpływu do Spółki, a w przypadku konieczności wizji w terenie - do 30 dni od daty wpływu do Spółki	
 <b>Instalacja wodomierza dla nowych przyłączy</b>	Do 7 dni roboczych od kontaktu Spółki z klientem po odbiorze przyłącza	
 <b>Naprawa / wymiana wodomierza w przypadku awarii</b>	W ciągu 9 dni roboczych od zgłoszenia przez klienta	
 <b>Odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego z powodu nie regulowania należności</b>	Po pełnych dwóch okresach obrotowych następujących po dniu otrzymania przez odbiorcę upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty wraz z powiadomieniem o zamiarze przerwania dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego; oraz po zawiadomieniu Wójta / Burmistrza / Prezydenta, Powiatowego Inspektora Sanitarnego na co najmniej 20 dni przed zamiarem przerwania dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego	
 <b>Informowanie o przerwach w dostawie wody lub odprowadzania ścieków z powodów technicznych</b>	Planowanych działań	Poinformowanie z wyprzedzeniem najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem przerw w dostawie wody lub odprowadzania ścieków poprzez stronę www Spółki oraz dostępnymi kanałami informacyjnymi
	Awarii	Poinformowanie najpóźniej do 2 godzin od wystąpienia przerw w dostawie wody lub odprowadzania ścieków poprzez stronę www Spółki, komunikat pod nr alarmowym 994, a także w miarę możliwości innymi dostępnymi kanałami informacyjnymi

Kryteria Poziomu Świadczenia Usług	Poziom	Odstępstwa od zakładanego poziomu
 <p><b>Standardy jakości wody</b> (przy wodomierzu głównym u Odbiorcy)</p>	<p><b>Zgodnie z warunkami Rozporządzenia Ministra Zdrowia</b> w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz Dyrektywy Unii Europejskiej – poprzez zapewnienie stabilnej jakości wody w pełnym zakresie, ze szczególnym uwzględnieniem parametrów organoleptycznych (barwa, zapach, mętność i smak).</p>	<p>Zewnętrzna ingerencja w urządzenia wodociągowe skutkująca lokalnym przekroczeniem parametrów, np.: awarie, niekontrolowane włączenia w sieć wodociagową, bezprawne działania osób trzecich, i in., mogą spowodować, iż zakładany poziom zostanie zrealizowany w nie mniej niż 99 % w zakresie parametrów mikrobiologicznych oraz w nie mniej niż 98 % w zakresie parametrów fizycznochemicznych.</p>
 <p><b>Ciśnienie wody</b> (przy wodomierzu głównym u Odbiorcy)</p>	<p><b>0,2 do 0,6 MPa</b></p>	<p>Ponadprzeciętny rozbiór wody w okresie od 15 maja do 31 sierpnia - przy utrzymujących się wysokich temperaturach powietrza i braku opadów deszczu - może skutkować obniżeniem ciśnienia wody na terenie: Poznań - Strzeszyn i Podolany, Luboń – Lasek, Skrzynki, Mościenica, Bolesławiec, Daszewice, Borkowice, Dymaczewo Stare, Dymaczewo Nowe, Gołęczewo, Zielątkowo, Kamionki, Borówiec, Dachowa, Kórnik-Centrum, Garby, Zalasewo, Swarzędz-Nowa Wieś, Suchy Las-Aleksandrówka, Chludowo, Pecna, Nowinki, Drużyna, Kamińsko, Boduszewo, Uchorowo, Łopuchowo, Nieszawa, Białężyn, Głębocek, Gruszczyn, Chociszewo, Rakojady.</p>
 <p><b>Informacje o ciągłości dostaw wody</b></p>	<p><b>Nieprzerwane dostawy wody</b> do systemu wodociągowego obsługiwane przez Aquanet.</p>	<p>W przypadku wystąpienia zdarzeń nadzwyczajnych, powodujących ograniczenia w ciągłości dostaw wody, czas przywrócenia dostaw na określonym obszarze zależy od strefy, w której zdarzenie wystąpiło.</p> <p><b>STREFA I</b> – obejmuje miejscowości: Poznań, Luboń, Swarzędz, Koziegłowy, Czerwonak.  <math>x \leq (10\% \text{ ogólnej liczby awarii w danej strefie})^1</math></p> <p><b>STREFA II</b> - obejmuje miejscowości: Murowana Goślina, Kórnik, Suchy Las, Mosina, Puszczykowo.  <math>x \leq (15\% \text{ ogólnej liczby awarii w danej strefie})^1</math></p>



## Informacje o ciągłości dostaw wody

Nieprzerwane dostawy wody do systemu wodociągowego obsługiwanego przez Aquanet.

**STREFA III** - obejmuje pozostały obszar zbiorowego zaopatrzenia w wodę przez Aquanet.  
 $x \leq (20\% \text{ ogólnej liczby awarii w danej strefie})^1$

### WYMAGANE STANDARDY NA WYPADEK WYSTĄPIENIA AWARII RUROCIĄGU/PRZYŁĄCZA:

**Czas pomiędzy wstrzymaniem, a wznowieniem dostaw wody,**  
w zależności od rozmiarów rur i strefy,  
w której zdarzenie wystąpiło:

#### STREFA I:

Przyłącza wodociągowe\*  
Rurociągi rozdzielcze i magistralne

#### STREFA II i STREFA III

Przyłącza wodociągowe\*  
Rurociągi rozdzielcze i magistralne\*\*

\*Dotyczy przyłączy będących własnością Aquanet SA lub przyłączy, których naprawa została odrębnie zlecona Aquanet SA

**Podane czasy dotyczą wyłączeń wody wywołanych awarią rurociągu lub przyłącza, skutkujących wstrzymaniem dostaw wody do odbiorców:**

do 18 godzin, (max do 48 godzin)  
do 48 godzin, (max do 90 godzin)

do 24 godzin, (max do 48 godzin)  
do 48 godzin, (max do 90 godzin)

Nie dotyczy zamarznięć przyłączy i rurociągów w okresie zimowym.  
Naprawa przyłącza może zostać wykonana w innym terminie ustalonym indywidualnie z Odbiorcą wody. W przypadku konieczności uzyskania zgody na zajęcie terenu/wejście na teren nieruchomości ww. czasy mierzone są od momentu uzyskania powyższej zgody.

W 85% zdarzeń awaryjnych (w skali roku), prace zostaną wykonane w deklarowanym czasie, a dla pozostałych 15% zdarzeń awaryjnych (w skali roku), prace zostaną wykonane nie przekraczając podanych czasów maksymalnych. Z uwagi na brak informacji o przebiegu niezinventaryzowanych urządzeń w miejscowościach Gruszczyń, Kobylnica, Jasin, Janikowo, Rabowice wydłużeniu ulega o 50% czas usuwania awarii.

#### Odbudowa nawierzchni.

Czas zależny od miejsca awarii:

**Jezdnie dróg krajowych, związanych z komunikacją publiczną, powiatowych**

**Drogi wewnętrzne, osiedlowe, gminne, pozostałe**

do 3 dni roboczych po zakończeniu usuwania awarii

do 5 dni roboczych po zakończeniu usuwania awarii

W 85% wszystkich prac zostaną one wykonane w deklarowanym czasie, a dla pozostałych 15% wszystkich prac, czas odtworzenia może ulec wydłużeniu do 18 dni roboczych.  
Czas odtworzenia nawierzchni może zostać ustalony indywidualnie w uzgodnieniu z właścicielem/gestorem terenu.

<sup>1</sup> - x = ilość przerw w dostawie wody do odbiorców, spowodowanych awarią rurociągu, dłuższych niż 48 godzin, rozpatrywanych w skali roku.

Nie dotyczy awarii na przyłączach, gdzie termin naprawy został ustalony indywidualnie oraz zamarzniętych przewodów sieciowych i przyłączy w okresie zimowym.

<p><b>Przystanki autobusowe, chodniki, pobocza, tereny zielone (w okresie wegetacji tj. 15.03 -15.10)</b></p> <p><b>Progi zwalniające</b></p>	<p>do 7 dni roboczych po zakończeniu usuwania awarii</p> <p>do 3 dni roboczych po zakończeniu usuwania awarii</p>	
<p>Czas odtworzenia nawierzchni może ulec wydłużeniu do 18 dni roboczych ze względu na konieczność naprawy innych mediów podziemnych oraz utrzymujące się niekorzystne warunki pogodowe, uniemożliwiające wykonanie prac zgodnie ze sztuką budowlaną.</p> <p>W okresie zimowym wykonywane są odtworzenia tymczasowe (polegające na „zablokowaniu” terenu i umożliwieniu ruchu kołowego i pieszego).</p> <p>Likwidacja odtworzeń tymczasowych realizowana jest po okresie zimowym, lecz nie później niż do 15 maja.</p> <p>W przypadku konieczności uzyskania zgody na zajęcie terenu/wejście na teren nieruchomości ww. czasy mierzone są od momentu uzyskania powyższej zgody.</p>		
<p><b>Zastępcze punkty poboru wody</b> Sposób zapewnienia zastępczego punktu poboru wody jest uzależniony od strefy, w której nastąpiło wyłączenie wody:</p> <div data-bbox="268 715 582 1072"> </div> <p><b>Strefa I **</b></p> <p><b>Strefa II</b></p> <p><b>Strefa III</b></p>	<p>Udostępnienie zastępczego źródła wody pitnej, w obszarze wyłączenia wody, w ciągu 12 godzin od momentu jej wyłączenia, przy temperaturach zewn. &gt; -10°C</p> <p>Udostępnienie zastępczego źródła wody pitnej, w obszarze wyłączenia wody, w ciągu 12 godzin od momentu jej wyłączenia, przy temperaturach zewn. &gt; -10°C. lub wskazanie zastępczego, stałego miejsca poboru wody pitnej poza obszarem wyłączenia wody.</p> <p>Wskazanie zastępczego, stałego miejsca poboru wody pitnej poza obszarem wyłączenia wody.</p>	<p>** W przypadku 10% wszystkich zdarzeń (w skali roku) w Strefie I, wskazane zostać może wyłącznie zastępcze, stałe miejsce poboru wody pitnej, poza obszarem wyłączenia wody.</p> <p>Informacje o miejscach poboru wody jako stałych zastępczych źródłach wody umieszczone zostaną na <a href="http://www.aquanet.pl">www.aquanet.pl</a></p>

## KONTROLA FIZYCZNO - CHEMICZNA I BAKTERIOLOGICZNA JAKOŚCI WODY W SYSTEMIE WODOCIĄGOWYM

Zgodnie z przyjętym monitoringiem jakości wody (zakres monitoringu podlega kwartalnej aktualizacji)

## NAPRAWA AWARII NA RUROCIĄGACH I PRZYŁĄCZACH, DLA KTÓRYCH NIE ZACHODZI WSTRZYMANIE DOSTAW WODY DO ODBIORCÓW

(STREFA I, II, III):

**przyłącza wodociągowe,  
100mm ≥ Rurociąg ≥ 500mm**

**rurociąg o Ø > 500mm**

Czas przystąpienia do naprawy uzależniony jest od średnicy przyłącza/sieci:



do 30 dni roboczych

do 5 dni roboczych

Nie dotyczy pustostanów i działek czasowo użytkowanych.

W przypadku konieczności uzyskania zgody na zajęcie terenu/wejście na teren nieruchomości ww. czasy mierzone są od momentu uzyskania powyższej zgody.

## STANDARDY JAKOŚCI ŚCIEKÓW

 <p>Oczyszczalnie ścieków</p>	<p><b>Dla Miasta Poznań</b> - Lewobrzeżna Oczyszczalnia Ścieków, Centralna Oczyszczalnia Ścieków</p> <p><b>Dla Gminy Suchy Las</b> - Lewobrzeżna Oczyszczalnia Ścieków, Centralna Oczyszczalnia Ścieków, Oczyszczalnia Ścieków w Chludowie, Oczyszczalnia Ścieków w Szlachęcinie</p> <p><b>Dla Miasta i Gminy Murowana Goślina</b> - Oczyszczalnia Ścieków w Szlachęcinie</p> <p><b>Dla Gminy Czerwonak</b> - Centralna Oczyszczalnia Ścieków, Oczyszczalnia Ścieków w Szlachęcinie</p> <p><b>Dla Miasta i Gminy Swarzędz</b> – Centralna Oczyszczalnia Ścieków</p> <p><b>Dla Miasta i Gminy Kórnik</b> - Oczyszczalnia Ścieków w Borówcu</p> <p><b>Dla Miasta Luboń</b> - Centralna Oczyszczalnia Ścieków</p> <p><b>Dla Miasta Puszczykowo</b> - Oczyszczalnia Ścieków w Mosinie</p> <p><b>Dla Gminy Mosina</b> - Oczyszczalnia Ścieków w Mosinie</p>	<p>Standardy Unii Europejskiej, obowiązujące przepisy prawa polskiego, normy polskie</p>
 <p>Osady, odpady stałe, zanieczyszczenie powietrza</p>		<p>Standardy Unii Europejskiej, obowiązujące przepisy prawa polskiego, normy polskie</p>

## WYMAGANE STANDARDY NA WYPADEK WYSTĄPIENIA AWARII WYKOPOWYCH, POWODUJĄCYCH ZAKŁÓCENIA W ODBIORZE ŚCIEKÓW I OGRANICZENIA ORAZ TRUDNOŚCI KOMUNIKACYJNE

**Czas pomiędzy zgłoszeniem awarii a zakończeniem prac naprawczych (do czasu przekazania do odbudowy nawierzchni) w zależności od strefy, w której zdarzenie wystąpiło oraz głębokości posadowienia kanału:**

<p><b>STREFA I obejmuje: Miasto Poznań</b> – Stare Miasto, trasy przejazdu komunikacji publicznej, kolektory o średnicy od 1000 mm niezależnie od lokalizacji.</p> <p>Głębokość posadowienia kanału:</p> <p>do 2,0 m***</p> <p>od 2,0 m do 4,0 m</p> <p>powyżej 4,0 m</p> <p><b>STREFA II obejmuje:</b> pozostałe tereny w Mieście Poznaniu oraz Miastach i Gminach: Swarzędz, Murowana Goślina, Luboń, Czerwonak, Suchy Las, Puszczykowo, Kórnik, Mosina, Pobiedziska, Skoki</p> <p>Głębokość posadowienia kanału:</p> <p>do 2,0 m***</p> <p>od 2,0 m do 4,0 m</p> <p>powyżej 4,0 m</p> <p>*** dotyczy również awarii włączów kanalizacyjnych</p>	<p>do 36 godzin</p> <p>do 96 godzin</p> <p>do 168 godzin</p> <p>do 60 godzin</p> <p>do 120 godzin</p> <p>do 184 godzin</p> <p>W przypadku konieczności uzyskania zgody na zajęcie terenu/wejście na teren nieruchomości ww. czasy mierzone są od momentu uzyskania powyższej zgody.</p>	<p>W 85% wszystkich prac zostaną one wykonane w deklarowanym czasie, a dla pozostałych 15% wszystkich prac, czas może ulec wydłużeniu o 48 godzin.</p> <p>Z uwagi na brak informacji o przebiegu niezainwentaryzowanych urządzeń w miejscowościach Gruszczyń, Kobylnica, Jasin, Janikowo, Rabowice wydłużeniu ulega o 30% czas pomiędzy zgłoszeniem, a rozpoczęciem prac oraz o 50% czas usuwania awarii.</p>
--	---	---

\*\*\* dotyczy również awarii włączów kanalizacyjnych



## Odbudowa nawierzchni. Czas zależny od miejsc awarii.

<p><b>Jezdnie dróg krajowych, związanych z komunikacją publiczną, powiatowych</b></p> <p><b>Drogi wewnętrzne, osiedlowe, gminne, pozostałe</b></p> <p><b>Przystanki autobusowe, chodniki, pobocza, tereny zielone (w okresie wegetacji tj. 15.03 -15.10)</b></p> <p><b>Progi zwalniające</b></p>	<p>do 3 dni roboczych po zakończeniu usuwania awarii</p> <p>do 5 dni roboczych po zakończeniu usuwania awarii</p> <p>do 7 dni roboczych po zakończeniu usuwania awarii</p> <p>do 3 dni roboczych po zakończeniu usuwania awarii</p> <p>Czas odtworzenia nawierzchni może ulec wydłużeniu do 18 dni roboczych ze względu na konieczność naprawy innych mediów podziemnych oraz utrzymujące się niekorzystne warunki pogodowe, uniemożliwiające wykonanie prac zgodnie ze sztuką budowlaną.</p> <p>W okresie zimowym wykonywane są odtworzenia tymczasowe (polegające na „zablokowaniu” terenu i umożliwieniu ruchu kołowego i pieszego).</p> <p>Likwidacja odtworzeń tymczasowych realizowana jest po okresie zimowym, lecz nie później niż do 15 maja.</p>	<p>W 85% wszystkich prac zostaną one wykonane w deklarowanym czasie, a dla pozostałych 15% wszystkich prac, czas odtworzenia może ulec wydłużeniu do 18 dni roboczych.</p> <p>Czas odtworzenia nawierzchni może zostać ustalony indywidualnie w uzgodnieniu z właścicielem/gestorem terenu.</p>
--	---	---

## WYMAGANE STANDARDY NA WYPADEK WYSTĄPIENIA ZATORÓW POWODUJĄCYCH ZAKŁÓCENIA W ODBIORZE ŚCIEKÓW I OGRANICZENIA ORAZ TRUDNOŚCI KOMUNIKACYJNE

Czas przystąpienia do usuwania zatorów zależy od strefy, w której zdarzenie wystąpiło:		W 85% wszystkich prac zostaną one wykonane w deklarowanym czasie, a dla pozostałych 15% wszystkich prac, czas może ulec wydłużeniu o 8 godzin. Z uwagi na brak informacji o przebiegu niezinventaryzowanych urządzeń w miejscowościach Gruszczyń, Kobylnica, Jasin, Janikowo, Rabowice wydłużeniu ulega o 30% czas pomiędzy zgłoszeniem, a rozpoczęciem prac oraz o 50% czas usuwania awarii
<p><b>STREFA I obejmuje: Miasto Poznań</b> – Stare Miasto, trasy przejazdu komunikacji publicznej, kolektory o średnicy od 1000 mm niezależnie od lokalizacji.</p>	do 4 godzin	
<p><b>STREFA II obejmuje:</b> pozostałe tereny w Mieście Poznaniu oraz Miastach i Gminach: Swarzędz, Murowana Goślina, Luboń, Czerwonak, Suchy Las, Puszczykowo, Kórnik, Mosina, Pobiedziska, Skoki</p>	do 6 godzin	