

Informace provozovatele ve smyslu § 36 odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „zákon“) o podmínkách pro uzavření smlouvy podle § 8 odst. 6 zákona

Vlastník vodovodu a kanalizace **TECHNICKÉ SLUŽBY VRBNO s.r.o. se sídlem Jesenická 205, 793 26 Vrbo pod Pradědem, IČ 25386344**, zapsaný v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě v oddíle C vložce 17435 provozuje vodovod a kanalizaci ve svém majetku svým jménem a na vlastní odpovědnost a vztahují se na něj všechna práva a povinnosti provozovatele dle zákona.

1. Jakost a tlak dodávané pitné vody, maximální míra znečištění odváděných odpadních vod

Jakost dodávané pitné vody a míra znečištění odpadních vod je definována § 14 zák. č. 274/2001 Sb. Pitná voda dodávaná odběratelům vodovodem musí splňovat požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody, stanovené zvláštními právními předpisy (zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění) a konkrétními limity a rozsahem a četností sledování jednotlivých ukazatelů jakosti pitné vody (prováděcí vyhláška č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody). Rozbory pitné vody jsou k nahlédnutí na webových stránkách www.tsvrbo.cz.

Provozní tlak ve vodovodu

Tlakové poměry v místě vodovodní přípojky: minimální tlak: 0,15 MPa u více podlažní zástavby 0,25 MPa, maximální tlak: 0,6 MPa, v odůvodněných případech 0,7 MPa.

Maximální míru znečištění odváděných odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu stanovuje vodoprávní úřadem schválený Kanalizační řád, zpracovaný podle požadavku § 14 odst. 3) zákona o vodovodech a kanalizacích a náležitostech dle § 24 vyhlášky č. 428/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Kanalizační řád je zveřejněn na webových stránkách vlastníka a provozovatele www.tsvrbo.cz.

Do veřejného kanalizačního systému mohou být vypouštěny pouze odpadní vody v koncentracích jednotlivých ukazatelů kvality odpadní vody nepřesahujících hodnoty uvedené v kanalizačním řádu. Není dovoleno vypouštět do veřejného kanalizačního systému odpadní vody předčištěné v domovních septičích, žumpách, popř. v jiných mechanicko-biologických jednotkách předčištění.

Do veřejného kanalizačního systému **nesmí být vypouštěny** nebo jinak přepravovány následující látky a škodliviny:

- 1) radioaktivní, infekční a jiné, ohrožující zdraví nebo bezpečnost obsluhy stokové sítě, případně obyvatelstva nebo způsobují nadměrný zápach (např. ze zdravotnických zařízení, veterinárních zdravotních zařízení, kafilérií a laboratoří apod.)
- 2) narušující materiál stokové sítě nebo čistírny odpadních vod, např. látky s hodnotou pH < 6 nebo pH > 10, s teplotou vyšší než 40 °C, organická rozpouštědla, abrazivní částice
- 3) způsobující provozní závady nebo poruchy průtoků ve stokové síti nebo ohrožující provoz čistírny odpadních vod, jako např. látky s obsahem rychle sedimentujících tuhých příměsí, které mohou způsobovat zanášení a ucpávání stok (např. vlhčené ubrousky a jednorázové utěrky, pleny, tvrdé předměty, veškeré potraviny, obrusy při zpracování kamene atd.)
- 4) hořlavé, výbušné, těkavé, dusivé, popř. látky, které smísením se vzduchem nebo vodou tvoří výbušné, dusivé nebo otravné směsi
- 5) jinak nezávadné, ale smísením s jinými látkami, které se v kanalizaci mohou vyskytnout, vyvíjejí jedovaté látky
- 6) tuky, oleje a ropné látky

- 7) odpadní vody domácnostního charakteru s vyšším zatížením, např. při používání drtičů kuchyňského odpadu
- 8) pesticidy, jedy, omamné látky a žíraviny
- 9) látky škodlivé nebo toxické v koncentracích narušujících čištění odpadních vod
- 10) vody zvyšující nároky na provoz čistírny odpadních vod nadměrným ředěním komunálních vod, jako např. vody drenážní, podzemní, povrchové atd., u splaškové kanalizace též vody dešťové
- 11) zaolejované kaly z čistících zařízení odpadních vod
- 12) silážní šťávy, průmyslová a statková hnojiva a jejich tekuté složky, aerobně stabilizované komposty.

Limity znečištění platí pro všechny producenty odpadních vod, vypouštěných do veřejné kanalizace, pokud není kanalizačním řádem stanoveno jinak.

Vody, které k dodržení nejvyšší přípustné míry znečištění vyžadují předchozí předčištění, mohou být vypouštěny do veřejné kanalizační sítě jen s povolením vodohospodářského orgánu.

Producenti vypouštějící odpadní vody do veřejné kanalizace, kteří budou provozovatelem kanalizace vyzváni, jsou povinni oznámit provozovateli kanalizace charakteristiku vypouštěných vod, a to v termínech, které jim provozovatel veřejné kanalizace stanoví. Změny charakteristiky vod, vypouštěných do veřejné kanalizace jsou producenti povinni projednat s provozovatelem veřejné kanalizace předem, a to aniž by k tomu byli vyzváni.

2. Technické požadavky na vnitřní vodovod a na vodovodní přípojky

Technické požadavky na vnitřní vodovod a na vodovodní přípojky

Vodovodní přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řádu k vodoměru. Vodovodní přípojku pořizuje na své náklady odběratel (majitel nemovitosti), není-li dohodnuto jinak, a stává se tak jejím vlastníkem. Fakturační vodoměr je vlastnictvím provozovatele vodovodu. Vnitřní vodovod je potrubí určené pro rozvod vody po pozemku nebo stavbě a navazuje na potrubí vodovodní přípojky za vodoměrnou soupravou. Vnitřní vodovod je součástí napojené nemovitosti. Vodovodní potrubí vnitřního vodovodu napojené na vodovodní přípojku z vodovodu nesmí být propojeno s potrubím užitkové a provozní vody, a ani s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody.

Technické požadavky:

1. Vlastník nemovitosti, který se rozhodne napojit svou nemovitost na vodovod nebo realizovat úpravy na stávající vodovodní přípojce, musí mít příslušné povolení dle zákona č. 183/2006 Sb. Stavební zákon v platném znění a předem předložit TECHNICKÝM SLUŽBÁM VRBNO s.r.o. projektovou dokumentaci stavby nebo stavebních úprav k vyjádření.
2. Projektová dokumentace na vodovodní přípojku nebo její úpravy a na vnitřní vodovod nebo jeho úpravy musí obsahovat tyto náležitosti:
 - technickou zprávu
 - výpočet potřeby vody a výpočet potřeby požární vody dle ČSN 73 0873
 - popis případných jiných zdrojů vody (např. domovní studna)
 - v případě zásobení objektu z více zdrojů – přípojka + studna bude předložena dokumentace provedení vnitřních rozvodů vody v objektu (nezávislé okruhy)
 - přehlednou situaci v měřítku 1:500 (případně 1:250) včetně zákresu přilehlých objektů a inženýrských sítí v místě křížení, či v souběhu
 - půdorys v měřítku 1:50 (případně 1:100) včetně uvedení světlosti a materiálu přípojky a umístění vodoměrné soupravy
 - nadmořskou výšku umístění vodoměrné soupravy a terénu v místě připojení na vodovodní řad
 - podélný profil vodovodní přípojky se zakreslením křížení s ostatními inženýrskými sítěmi a přípojkami, vyznačením chráničky a kótami (měřítko 1:100 popř. 1:50)
 - kladečské schéma vodovodní přípojky a vnitřního vodovodu, včetně umístění vodoměru
 - stavební výkres vodoměrné šachty odpovídající příslušným předpisům nebo schváleného typu vodoměrné šachty provozovatelem vodovodu (v případě, že vodoměrná souprava není umístěna do nemovitosti)

3. Projekční řešení vodovodní přípojky a vnitřního vodovodu musí respektovat tyto požadavky:
- a. Pro jednu nemovitost se zřizuje pouze jedna vodovodní přípojka. Minimální profil přípojky DN 25.
 - b. Ochranné pásmo vodovodní přípojky je 1,5 m od vnějšího líce stěny potrubí na všechny strany. V tomto prostoru lze provádět stavební práce, stavební úpravy povrchu a vysazovat trvalé porosty jen se **souhlasem** provozovatele vodovodu.
 - c. Minimální odstupové vzdálenosti od ostatních sítí požadujeme 0,4 m. Křížení dle ČSN 73 6005. Vodovodní přípojka nesmí být propojena s potrubím jiného vodovodu (s jiným zdrojem vody).
 - d. Potrubí vodovodní přípojky musí být uloženo do nezamrzné hloubky dle ČSN 75 5401.
 - e. Vodovodní přípojka musí být vedena kolmo na připojovanou nemovitost bez ohybů a lomů a pokud není možné zhotovit vodovodní přípojku kolmo na připojovaný objekt, musí být spolu s potrubím přípojky veden signalizační vodič.
 - f. Materiál použitý na výstavbu vodovodní přípojky musí být zdravotně nezávadný dle vyhlášky č. 409/2005 Sb. o hygienických požadavcích na výrobky přicházející do přímého styku s vodou a na úpravu vody (v platném znění). Použitý materiál musí být doložen atesty v českém jazyce. Pro nově budované vodovodní přípojky je možné použít materiál polyethylen (PE), u přípojek světlosti DN 80 a vyšší lze použít potrubí i z tvárné litiny. Vybrané přípustné materiály pro vnitřní vodovod uvádí Příloha A ČSN EN 806-2.
 - g. Pro prostup zdí, podlahou, základem, stěnou šachty je nutné potrubí přípojky umístit do chráničky. Prostor mezi chráničkou a potrubím přípojky se musí utěsnit proti pronikání vody.
 - h. Vodoměrná souprava je umísťována do nemovitosti za první obvodovou zeď do prostoru zajištěného proti zamrznutí. Maximální délka vodovodní přípojky je 50 m. Pokud je délka vodovodní přípojky větší jak 25,0 m a trasu není možno vést kolmo na nemovitost, bude vodoměrná souprava umístěna do vodoměrné šachty, která bude situována co nejbližší vodovodnímu řadu na pozemku investora (nebo na cizím pozemku s písemným souhlasem jeho majitele).
 - i. Vodoměrnou šachtu je možné umístit těsně za hranici pozemku (oplocení).
 - j. Umístění vodoměrné soupravy musí umožňovat snadný přístup pro čtení, montáž, údržbu a demontáž vodoměru (vodoměrná šachta minimální rozměry: 1250 mm x 900mm x 1600 mm)
 - k. Související zákony, vyhlášky a normy:
 - zákon č. 254/2001 Sb. - vodní zákon (v platném znění)
 - vyhláška č. 409/2005 Sb. o hygienických požadavcích na výrobky přicházející do přímého styku s vodou a na úpravu vody
 - prováděcí vyhláška č. 428/2001 Sb. k zákonu č. 274/2001 Sb. - zákon o vodovodech a kanalizacích (v platném znění)
 - ČSN 75 5411 Vodovodní přípojky
 - ČSN 73 6660 Vnitřní vodovody
 - ČSN EN 806-1 (73 6660) Vnitřní vodovod pro rozvod vody určené k lidské spotřebě – Část 1: Všeobecně
 - ČSN EN 806-2 Vnitřní vodovod pro rozvod vody určené k lidské spotřebě – Část 2: Navrhování
 - ČSN EN 806-3 Vnitřní vodovod pro rozvod vody určené k lidské spotřebě – Část 3: Dimenzování potrubí
 - Zjednodušená metoda
 - ČSN 75 5401 Navrhování vodovodního potrubí
 - ČSN 75 5402 Výstavba vodovodního potrubí
 - ČSN EN 1717 (75 5462) Ochrana proti znečištění pitné vody ve vnitřních vodovodech a všeobecné požadavky na zařízení na ochranu proti znečištění zpětným průtokem
 - ČSN 73 6005 Prostorové uspořádání sítí technického vybavení
 - ČSN 73 6655 Výpočet vnitřních vodovodů
 - ČSN 73 0873 Požární bezpečnost staveb – zásobování požární vodou
4. Montáž vodovodní přípojky včetně dodávky materiálu provádí pouze provozovatel vodovodu na náklady investora připojované nemovitosti. Materiál na odbočení přípojek a uzávěr vodovodní přípojky hradí vlastník vodovodu. Výkopové práce a uvedení povrchu do původního stavu si provádí majitel nemovitosti na své náklady. Připojení na vodovod je možné až po kolaudaci a uvedení vodovodního řadu do provozu a po uzavření smluvního vztahu s provozovatelem vodovodu.
5. Každá změna na vodovodní přípojce musí být odsouhlasena písemně provozovatelem vodovodu.

6. Zrušení vodovodní přípojky se provádí na základě žádosti na náklady vlastníka přípojky. Zrušením se rozumí odpojení a zaslepení odbočky z vodovodního řadu, demontáž fakturačního vodoměru a zrušení smluvního vztahu s provozovatelem vodovodu. Výkopové práce včetně uvedení povrchu do původního stavu provádí vlastník přípojky, montážní práce může provádět výhradně provozovatel vodovodu.

Technické požadavky na vnitřní kanalizaci a na kanalizační přípojky

Kanalizační přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě. Kanalizační přípojku pořizuje na své náklady vlastník připojené nemovitosti, není-li dohodnuto jinak, a stává se tak jejím vlastníkem.

Vnitřní kanalizace je potrubí určené k odvádění odpadních vod, popřípadě i srážkových vod, z pozemku nebo stavby až k místu připojení na kanalizační přípojku.

Technické požadavky:

1. Vlastník nemovitosti, který se rozhodne napojit svou nemovitost na kanalizaci nebo realizovat úpravy na stávající kanalizační přípojce či na stávající vnitřní kanalizaci, musí předložit TECHNICKÝM SLUŽBÁM VRBNO s.r.o. projektovou dokumentaci stavby nebo stavebních úprav k vyjádření.

2. Projektová dokumentace kanalizační přípojky nebo její úpravy a projektová dokumentace vnitřní kanalizace nebo její úpravy musí obsahovat tyto náležitosti:

- technickou zprávu
- výpočet produkce splaškových odpadních vod a vod dešťových
- přehlednou situaci v měřítku 1:500 (případně 1:250) včetně zákresu přilehlých objektů a inženýrských sítí v místě křížení, či v souběhu
- půdorys v měřítku 1:50 (případně 1:100) včetně uvedení světlosti a materiálu přípojky a zakreslení revizních kanalizačních šachet, čistících kusů a případných ostatních objektů (zpětné klapky, odlučovače, lapáče apod.)

- podélný profil kanalizační přípojky s kótováním a s vyznačením úrovně podzemních podlaží a úrovně přilehlého odvodňovaného terénu

3. Projekční řešení kanalizační přípojky a vnitřní kanalizace musí respektovat tyto požadavky:

a. Při návrhu a realizaci kanalizační přípojky jsou vlastníci připojených pozemků povinni, nestanoví-li zvláštní právní předpis jinak, zajistit péči o tyto pozemky tak, aby nedocházelo ke zhoršování vodních poměrů. Zejména jsou povinni zajistit, aby nedocházelo ke zhoršování odtokových poměrů, odnosu půdy erozní činností vody a dbát o zlepšování retenční schopnosti krajiny (zákon č. 254/2001 Sb. – zákon o vodách v platném znění).

b. Je-li v lokalitě vybudován systém oddílné kanalizace (splašková a dešťová kanalizace), musí napojované přípojky toto rozdělení respektovat.

c. Odpadní vody vypouštěné do veřejné kanalizace musí splňovat limity určené kanalizačním řádem platným v příslušné lokalitě.

d. Není dovoleno vypouštět do kanalizace odpadní vody přes septiky ani přes žumpy.

e. Území nad kanalizační přípojkou v šířce 0,75 m od osy potrubí na obě strany nesmí být zastavěné, ani osázené stromy. V tomto prostoru je možné provádět stavební práce jen se souhlasem provozovatele kanalizace.

f. Minimální odstupové vzdálenosti od ostatních sítí musí splňovat ČSN 73 6005.

g. Kanalizační přípojka má být co nejkratší, v jednotném sklonu (minimální sklon pro přípojky DN 150 je 2% a pro přípojky DN 200 1%), v přímém směru a kolmá na stoku.

h. Minimální vnitřní profil kanalizační přípojky je DN 150.

i. Potrubí musí být uloženo do nezámrzné hloubky, dle určení projektanta přípojky.

j. Zařízení, která se nacházejí pod hladinou zpětného vzduší ve stoce, na kterou je nemovitost připojena, nesmí umožňovat zaplavení budovy zpětnou vodou. Ohrožené prostory a zařízení se musí chránit technickým opatřením.

k. Materiál použitý na výstavbu kanalizační přípojky musí být vodotěsný a odolný proti mechanickým, chemickým, biologickým a jiným vlivům protékajících odpadních vod a proti agresivním účinkům okolního prostředí. Použitý materiál musí být doložen atesty v českém jazyce. Pro nově budované kanalizační přípojky bude použit vhodný materiál např. kamenina, různé druhy plastu (PVC, PP, PE), sklolaminát, kanalizační tvárná litina. Nevhodný materiál je beton a ocel.

I. Přístupnost kanalizačních přípojek je nutné zajistit vstupními šachtami nebo čistícími kusy umístěnými obvykle na hranici pozemku napojované nemovitosti.

m. Související zákony, vyhlášky a normy:

- zákon č. 254/2001 Sb. - vodní zákon (v platném znění)
- prováděcí vyhláška č. 428/2001 Sb. k zákonu č. 274/2001 Sb. - zákon o vodovodech a kanalizacích (v platném znění)

- ČSN 73 6005 Prostorové uspořádání sítí technického vybavení

- ČSN 75 6101 Stokové sítě a kanalizační přípojky

- ČSN EN 1610 Provádění stok a kanalizačních šachet

- ČSN 75 6760 Vnitřní kanalizace

- ČSN 73 6005 Prostorové uspořádání sítí technického vybavení

- ČSN EN 12056-1 Vnitřní kanalizace – Gravitační systémy – Část 1: Všeobecné a funkční požadavky

- ČSN EN 12056-2 Vnitřní kanalizace – Gravitační systémy – Část 2: Odvádění splaškových vod –

Navrhování a výpočet

- ČSN EN 12056-3 Vnitřní kanalizace – Gravitační systémy – Část 3: Odvádění dešťových vod ze střech –

Navrhování a výpočet

- ČSN EN 12056-4 Vnitřní kanalizace – Gravitační systémy – Část 4: Čerpací stanice odpadních vod –

Navrhování a výpočet

- ČSN EN 12056-5 Vnitřní kanalizace – Gravitační systémy – Část 5: Instalace a zkoušení, pokyny pro

provoz, údržbu a používání

4. Vlastní připojení nově vybudované kanalizační přípojky na kanalizační stoku či předbudovanou část kanalizační přípojky je možné teprve po kolaudaci kanalizační stoky a na základě uzavření smluvního vztahu s provozovatelem kanalizace. Dále investor doloží TECHNICKÝM SLUŽBÁM VRBNO s.r.o. dokumentaci skutečného provedení kanalizační přípojky a zaměření v digitálním tvaru. Toto bude provedeno před uvedením stavby do trvalého provozu. Vlastní napojení musí být písemně odsouhlaseno provozovatelem kanalizace.

3. Způsob zjišťování množství odebírané vody včetně stanovení způsobů umístění vodoměrů, způsob zjišťování množství odpadních vod a možné výjimky

Způsoby zjišťování množství odebírané vody jsou v souladu s § 16 zákona 274/2001 Sb., a to:

- vodoměrem, který je stanoveným měřidlem podle zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii
- s použitím směrných čísel uvedených v příloze č. 12 vyhlášky č. 428/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Vodoměrem měřené množství dodané vody nebo jiným způsobem určené množství dodané vody je podkladem pro vyúčtování dodávky (fakturaci) vody.

Způsoby umístění vodoměrů jsou stanovovány v souladu s ČSN 755411.

Způsoby zjišťování množství odpadních vod jsou v souladu s § 19 zákona 274/2001 Sb., a to:

- ve stejné výši jako vodné tedy odečtem vodoměru
- s použitím směrných čísel uvedených v příloze č. 12 vyhlášky č. 428/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- samostatným měřením zdroje
- přímým měřením odpadních vod

Způsoby zjišťování množství srážkových vod - dne 1. 4. 2014 nabyla účinnosti novela prováděcí vyhlášky k zákonu o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu č. 48/2014 Sb., na jejímž základě se množství srážkových vod odváděných do kanalizace od výše uvedeného data, tedy od 1. 4. 2014, vypočte na základě dlouhodobého srážkového normálu. Aktuální údaje **Českého hydrometeorologického ústavu o dlouhodobém srážkovém normálu v našem regionu jsou k nahlédnutí v sídle TECHNICKÝCH SLUŽEB VRBNO s.r.o..**

4. Pravidla pro výpočet cen

Cena vodného a stočného je cenou věcně usměrňovanou a obsahuje pouze položky určené Výměrem MF vydaným v Cenovém věstníku Ministerstva financí ČR (www.mfcr.cz). Každoročně je schvalována Zastupitelstvem Města Vrbno pod Pradědem. Cena vodného a stočného je zveřejněna na webových stránkách vlastníka a provozovatele vodovodů a kanalizací www.tsvrbno.cz. Členění nákladových položek, jejich obsah, objemové a množstevní položky a jejich podíl při výpočtu ceny podle cenových předpisů pro vodné a stočné stanoví prováděcí právní předpis.

5. Fakturace a způsob vyúčtování

Fakturace vodného a stočného dle odečtů vodoměrů, probíhá 4 x ročně.

Fakturace vodného a stočného, jejichž spotřeba je stanovena dle vyhlášky č. 428/2001 Sb., je prováděno 4 x ročně.

V případě, že má odběratel povinnost platit za odvádění srážkových vod do kanalizace, je odběratel vždy při uzavírání smlouvy na odvádění odpadních vod seznámen s pravidly pro výpočet a fakturaci množství srážkových vod.

6. Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti (reklamační řád)

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (reklamaci):

a) u dodávky pitné vody

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodané pitné vody

b) u odvádění odpadních vod

- na množství odebrané odpadní vody

c) u fakturace za odebranou pitnou vodu nebo vypouštění odpadních vod

- na nesprávné nebo neúplné fakturační údaje na vystavené faktuře (adresa, období, cena apod.)

d) jiné okolnosti, o kterých se odběratel domnívá, že nebyly poskytnuty v souladu se Smlouvou.

2. Reklamaci je povinen uplatnit odběratel bez zbytečného odkladu, a to:

a) písemně v listinné formě na doručovací adrese v sídle provozovatele: TECHNICKÉ SLUŽBY VRBNO s.r.o., Jesenická 205,

793 26 Vrbno pod Pradědem

b) emailem (kontakt odpovědných pracovníků je uveden na webových stránkách provozovatele)

c) osobně v sídle dodavatele na adrese Jesenická 205, 793 26 Vrbno pod Pradědem v hodinách určených pro styk s veřejností:

pondělí – pátek 6.00 – 11.30 hod a 12.30 – 14.00 hod

s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele, pověřený vyřizováním reklamací, povinen sepsat na základě

žádosti odběratele o tomto písemný záznam.

d) telefonicky na hotovostním telefonním čísle 777 016 334 (24 hodin denně), **pouze** v případě reklamace:

- jakosti dodávané pitné vody nebo kontaminace vypuštěných odpadních vod

- havárie vodovodní nebo kanalizační přípojky

- havárie vodovodu či kanalizace, kdy hrozí vznik škody na majetku, nebo ohrožení zdraví osob, nebo kontaminace či únik pitné vody

3. Reklamáce musí být podána písemně a musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby,
- telefonického a emailového spojení
- adresu bydliště nebo sídla odběratele
- adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamáce
- datum podání reklamáce

4. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací

je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamáce

s tím, že tato reklamáce bude dodatečně dokladována odběratelem písemně.

5. V případě, že reklamáce odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamáce, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamáce již bezpředmětná.

IV. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady a lhůty pro vyřízení reklamáce

1. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamáce musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné lhůtě.

2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

3. V případě reklamáce, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

4. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle aktuálně platného zákona č. 258/2000 Sb., schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě, že bude rozhodnuto o odběru kontrolního vzorku, zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamáce odběr vzorků, který bude proveden buď za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby, anebo když odběratel odmítne účast, bez jeho přítomnosti. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhl. č. 252/2004 Sb. a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

5. Na základě reklamáce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 5 dnů od podání reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamáce považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrním místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.

6. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje na vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením.

V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.

Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 8 tohoto článku níže.

7. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

8. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

9. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

10. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

11. Jestliže jsou důvodem reklamace nesprávně uvedené údaje na faktuře, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury se adekvátně prodlužuje původní lhůta splatnosti.

12. Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve Smlouvě o dodávce vody, případně ve Všeobecných podmínkách dodávky vody, reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebudou dodavatelem akceptovány. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady s tím spojené.

13. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud se neprokáže, že dodávka pitné vody měla vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu aktuálně platného zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo požádat o poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude posouzena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a jejímu rozsahu.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb.
3. V ostatních případech, kdy bude uznána oprávněnost reklamace, je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4. Ustanovení, která nejsou výslovně uvedena v tomto Reklamačním řádu, budou řešena v souladu s příslušným ustanovením zákona č. 274/2001 Sb., občanského zákoníku a dalších relevantních předpisů, v jejichž aktuálním znění, případně podle Smlouvy o dodávce pitné vody a o odvádění odpadních vod, uzavřené mezi provozovatelem a odběratelem.

7. Možnosti přerušení nebo omezení dodávky vody a odvádění odpadních vod, podmínky náhradní dodávky vody a náhradního odvádění odpadních vod a údaje o způsobu informování osob, které tyto služby využívají

Postupy jsou v souladu se zákonem č. 274/2001 Sb., § 9, odst. 5 – 11 :

(5) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelní pohromy, při havárii vodovodu nebo kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku.

Přerušení nebo omezení dodávky vody je provozovatel povinen bezprostředně oznámit územně příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, operačnímu středisku hasičského záchranného sboru kraje a dotčeným obcím. Tato povinnost se nevztahuje na přerušení nebo omezení dodávky vody pouze havárií vodovodní přípojky.

(6) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody a odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušení nebo omezení:

a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací

b) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,

c) neumožní-li odběratel provozovateli po jeho opakované písemné výzvě přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených ve smlouvě uzavřené podle § 8 odst. 6,

d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,

e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné provozovatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,

f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo

g) v případě prodlení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.

(7) Přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 6 je provozovatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušení nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod:

a) podle odstavce 6 písm. b) až g) alespoň 3 dny předem

b) podle odstavce 6 písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací

(8) V případě přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 5 nebo odstavce 6 písm. a) je provozovatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušení nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.

(9) Provozovatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 5 nebo odstavce 6 písm. a) a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod.

(10) V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 6 písm. b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel.

(11) Obec může v samostatné působnosti vydat obecně závaznou vyhlášku, kterou upraví způsob náhradního zásobování vodou a náhradního odvádění odpadních vod podle místních podmínek.

8. Zajištění závazků (smluvní pokuty)

1. Za neoprávněný odběr vody z vodovodu a za neoprávněné vypouštění odpadních vod do kanalizace (neuzavřená smlouva, neoprávněné napojení bez souhlasu VaK) je provozovatel oprávněn požadovat na odběrateli zaplacení smluvní pokuty v rozsahu 10.000,- Kč - 30.000,- Kč za každý druh a každý zjištěný případ zvlášť. V případě uplatnění ze strany provozovatele je povinen odběratel tuto smluvní pokutu provozovateli v termínu uvedeném ve vyúčtování smluvní pokuty uhradit. Tím není dotčeno právo provozovatele na náhradu vzniklé ztráty dle ust. Zák. č. 274/2001§ 10 odst. 3

2. Za každé porušení kanalizačního řádu, za vypouštění látek, jejichž vniknutí do kanalizace musí být zabráněno, nebo látek, které nejsou odpadními vodami, zaplatí odběratel provozovateli smluvní pokutu v rozsahu 10.000,-Kč – 30.000,- Kč a to za každý druh takové látky zvlášť a za každý zjištěný případ.

3. V případě uplatnění smluvní pokuty ze strany provozovatele je povinen odběratel zaplatit provozovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,-- Kč, jestliže poruší povinnosti odběratele tímto způsobem:

- a) zaviní nebo umožní porušení plomby vodoměru nebo zajištění vodoměru proti neoprávněné manipulaci,
- b) nezajistí dostatečně vodoměr tak, aby s ním nemohla manipulovat třetí osoba, nebo neochrání vodoměr před manipulací třetí osobou,
- c) neoprávněně manipuluje s vodoměrem nebo venkovním uzávěrem vodovodní přípojky

4. Uplatněním a zaplacením výše uvedených smluvních pokut není dotčeno právo provozovatele požadovat náhradu škody, která vznikla porušením povinností, k nimž se smluvní pokuty vztahovaly.

Ve Vrbně pod Pradědem dne 2. 1. 2020



Bc. Pella Miroslav - jednatel