



Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku oddíl B, vložka 465, u Krajského soudu v Ústí nad Labem

Člen skupiny Severočeská voda



Severočeská
servisní

Severočeská servisní a.s.

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku oddíl B, vložka 2659, u Krajského soudu v Ústí nad Labem

Člen skupiny Severočeská voda

Informace provozovatele ve smyslu § 36 odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu

1 Vymezení základních pojmů

cena kalkulovaná částka v Kč za 1 m³, kterou vyhláší vlastní vodovodu a kanalizace, je dána cenovým výměrem. Kalkulována je samostatně cena za vodné a samostatně cena za stočné.

kanalizační přípojka je ve smyslu § 3 odst. 2 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“) samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě. Kanalizační přípojka není vodním dílem.

odběratel vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci; u budov v majetku České republiky je to organizační složka státu, které přísluší hospodaření s touto budovou podle zákona č. 219/2000 Sb., o majetku ČR a jejím vystupování v právních vztazích, u budov, u nichž spoluvlastníkem budovy je vlastníkem bytu nebo nebytového prostoru jako prostorově vymezené části budovy a zároveň podílovým spoluvlastníkem společných částí budovy, je to společenství vlastníků; u pozemků a budov předaných pro hospodaření příspěvkových organizací zřízených územními samosprávnými celky jsou odběratelem tyto soby.

odběrné místo samostatný vodohospodářsky a prostorově uzavřený celek, do kterého odebírá vodu z veřejného vodovodu a z něhož vypouští odpadní vodu do veřejné kanalizace jeden odběratel. Každému odběrnému místu odpovídá jeden záznam v databázi odběrných míst provozovatele.

vlastník právnická osoba mající vlastnické právo k vodohospodářské infrastruktuře (vodovodům a kanalizacím) ve smyslu zákona o vodovodech a kanalizacích.

provozovatel provozovatelem vodovodu nebo kanalizace je osoba, již krajský úřad vydal povolení k provozování vodovodu nebo kanalizace, je oprávněna provozovat tuto živnost, uzavřela smlouvu s vlastníkem vodovodu nebo kanalizace a splňuje požadovanou kvalifikaci podle § 6 zákona č. 274/2001 Sb. (dále jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“).

směrná čísla potřeby příloha č. 12 k vyhlášce č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon o vodovodech a kanalizacích (dále jen „prováděcí vyhláška“), kde jsou uvedeny údaje o roční potřebě vody podle jednotlivých druhů

potřeby. Tato směrná čísla se použijí v případě, že není množství dodané nebo odvedené vody měřeno.

<i>smlouva</i>	písemná dohoda mezi odběratelem a provozovatelem o dodávce vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod, včetně srážkových, veřejnou kanalizací včetně specifikace platebního styku.
<i>srážková voda</i>	voda mající původ v atmosférických srážkách, která se po dopadu na zemský povrch a svedení do veřejné kanalizace stává odpadní vodou.
<i>stočné</i>	částka v Kč za odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací. Má jednosložkovou formu, která je součinem ceny podle cenových předpisů a množství vypuštěných odpadních vod a srážkových vod.
<i>vodné</i>	částka v Kč za dodávku vody z veřejného vodovodu. Má jednosložkovou formu, která je součinem ceny podle cenových předpisů a množství odebrané vody.
<i>vodovodní přípojka</i>	je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od odbočení z vodovodního řádu k vodoměru, a není-li vodoměr, pak k vnitřnímu uzávěru připojeného pozemku nebo stavby. Odbočení s uzávěrem je součástí vodovodu. Vodovodní přípojka není vodním dílem (§ 3, odst. 1 zákona o vodovodech a kanalizacích).
<i>vnitřní vodovod</i>	potrubí určené pro rozvod vody po pozemku nebo stavbě, které navazuje na konec vodovodní přípojky. Vnitřní vodovod je součástí stavby.

2 Informace o rozsahu zmocnění provozovatele

Provozovatel, společnost Severočeské vodovody a kanalizace, a.s., se sídlem Přítkovská 1689, 415 50 Teplice, IČO 49099451, je vlastníky vodohospodářské infrastruktury zmocněn ke správě vodohospodářského majetku a k výkonu všech práv a povinností vlastníka ve vztahu k odběrateli na základě uzavřených smluv o provozování.

V případě ukončení provozní činnosti provozovatele přecházejí práva a povinnosti ze smluv uzavřených mezi provozovatelem a jednotlivými odběrateli na vlastníka.

Provozovatel má zejména, nikoliv však pouze na základě zmocnění vlastníka:

- právo uzavírat písemné smlouvy o dodávce vody nebo odvádění odpadních vod s odběrateli, popřípadě tyto smlouvy měnit či rušit. Obdobně je provozovatel zmocněn za vlastníka uzavírat smlouvy dle § 8 odst. 4 zákona o vodovodech a kanalizacích. Provozovatel má právo na úplatu za dodávku pitné vody a za odvádění odpadních vod. Je oprávněn účtovat, vymáhat a inkasovat pohledávky od třetích osob, které mají původ v těchto dodávkách, jakož i pohledávky z jiných plnění provozovatelem těmto třetím osobám poskytnutých;
- právo přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod odběratelům, jsou-li dány podmínky § 9 odst. 5 nebo 6 zákona o vodovodech a kanalizacích a způsobem tam stanoveným;
- povinnost umožnit připojení na vodovod nebo kanalizace, pokud jsou naplněny podmínky § 8 odst. 4 a 5 zákona o vodovodech a kanalizacích a dle pravidel tam stanovených;
- právo trvale provádět kontrolu kvality vody, stupně znečištění odpadních vod a činit opatření k odstranění zjištěných nedostatků;
- právo zastupovat vlastníka v územním a stavebním řízení týkajícím se třetích osob, na žádost třetích osob poskytovat vyjádření či podklady k připravovaným stavbám třetích osob;

- povinnost zpracovávat a poskytovat třetím osobám provozní řády vodovodů a kanalizací;
- povinnost vyřizovat reklamace a stížnosti odběratelů i dalších osob;
- povinnost náhrady škody způsobené třetím osobám, mají-li původ v provozní činnosti.

3 Jakost vody a tlak vody dodávané veřejným vodovodem

Jakost dodávané pitné vody a míra znečištění odpadních vod je blíže rozvedena v § 14 zákona o vodovodech a kanalizacích.

Pitná voda dodávaná odběratelům vodovodem musí splňovat požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody stanovené zvláštními právními předpisy (zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví) a konkrétními limity a rozsahem a četností sledování jednotlivých ukazatelů jakosti pitné vody (vyhláška č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody).

Provozovatel zajišťuje poskytování informací o kvalitě a tlaku vody v souladu s § 36 zákona o vodovodech a kanalizacích na webových stránkách www.scvk.cz a na vyžádání odběratelem.

Povinné ukazatele, uváděné ve smlouvě na dodávku vody dle § 8, odst. 16 zákona č. 274/2001 Sb., jsou k dispozici na stránkách provozovatele www.scvk.cz.

Provozní tlak ve vodovodu je dle ČSN 75 5401 zpravidla udržován v rozmezí 0,15 – 0,6 MPa, v odůvodněných případech může být maximální tlak až 0,7 MPa. Oblasti s případnými odchylkami od tohoto rozsahu jsou uvedeny na webových stránkách společnosti. U staveb vodovodů prováděných po 1. lednu 2002 stanovuje maximální a minimální hodnoty hydrodynamického přetlaku v § 15 prováděcí vyhlášky. Pokud starší stavby vodovodů historicky neumožňují na všech vodovodních přípojkách dosáhnout hodnot hydrodynamického tlaku platných pro nové stavby vodovodů, zabezpečuje v takovém případě úpravu tlaku na vodovodní přípojce odběratel.

4 Přípustné znečištění odpadních vod vypouštěných do veřejné kanalizace

Nejvyšší přípustné znečištění odpadních vod vypouštěných do veřejné kanalizace stanovuje vodoprávním úřadem schválený kanalizační řád, zpracovaný podle požadavku § 14 odst. 3) zákona o vodovodech a kanalizacích a náležitostech dle § 24 prováděcí vyhlášky, a to včetně přípustných limitů maximální míry znečištění odpadních vod a dalších podmínek provozu veřejné kanalizace. Kanalizační řády na provozovaném majetku a aktuální informace jsou zveřejněny na webových stránkách provozovatele www.scvk.cz.

Do veřejného kanalizačního řádu 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 septicích, popř. v jiných mechanicko-biologických jednotkách předčištění.

Do veřejného kanalizačního systému nesmí být vypouštěny nebo jinak přepravovány zejména níže uvedené látky a škodliviny:

- látky ohrožující zdraví a bezpečnost provozovatele stokové sítě, příp. obyvatelstva, dále látky způsobující nadměrný zápach nebo možnost vzniku infekce,
- pevné, vodou v krátkém časovém úseku nerozpustné materiály (hygienické prostředky, vlhčené ubrousky atp.)
- vody zvyšující nároky na provoz čistírny odpadních vod nadměrným ředěním komunálních vod, jako např. vody drenážní, podzemní, povrchové apod., též vody dešťové z lokalit s oddílnou kanalizací,
- látky radioaktivní,

- látky narušující materiál stokové sítě, popřípadě čistírny odpadních vod anebo jiných objektů na kanalizaci,
- látky způsobující provozní závady nebo poruchy v průtoku stokové sítě nebo ohrožující provoz čistírny odpadních vod,
- látky hořlavé, výbušné, těkavé, dusivé, popřípadě látky, které smísením se vzduchem nebo vodou tvoří výbušné, dusivé nebo otravné směsi,
- biologicky nerozložitelné tenzidy, ekologicky škodlivé látky (viz. složení udávané výrobcem, např. u pracích prostředků)
- pesticidy, jedy, látky omamné a žíraviny,
- látky jinak nezávadné, které ale smísením s jinými látkami, které se mohou v kanalizaci vyskytnout, tvoří látky jedovatého charakteru, nebo jinak nebezpečné látky,
- kejda nebo močůvka z chovu domácího nebo hospodářského zvířectva, obsahy septiků a žump,
- soli použité v období zimní údržby komunikací v množství, přesahujícím ve vzorku hodnotu ukazatele RAS stanovenou kanalizačním řádem,
- uliční nečistoty bez zachycení hrubých nečistot v záchytných koších uličních dešťových vpustí, po průchodu záchytnými koši nesmí být vypouštěny tyto uliční nečistoty v množství, přesahujícím hodnotu NL stanovenou Kanalizačním řádem,
- ropa a ropné látky z veřejných komunikací a obdobných veřejných prostranství v množství přesahujícím 20 mg/l NEL.

Přítomnost a množství těchto látek se zjišťuje bezprostředně před vstupem do stokové sítě, a to za bezdeštného stavu. Pokud jde o uliční nečistoty, vždy při vyprázdněném koši a vyčištěném kalovém prostoru vpustí, v tomto případě při dešti.

Uvedené limity znečištění platí pro všechny producenty odpadních vod nebo zvláštních 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 vodoprávního úřadu.

Producenti vypouštějící odpadní nebo zvláštní 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.

5 Způsob zjišťování množství odebírané vody, včetně stanovení způsobů umístění vodoměrů, způsobu zjišťování množství odpadních vod a možné výjimky

Způsoby zjišťování množství odebírané vody jsou stanoveny v souladu s ust. § 16 zákona o vodovodech a kanalizacích, a to:

- vodoměrem, který je stanoveným měřidlem podle zvláštních právních předpisů (jiný způsob určení množství dodané vody může stanovit v odůvodněných případech pouze vlastník vodovodu, popřípadě provozovatel vodovodu, pokud je k tomu vlastníkem zmocněn, a to se souhlasem odběratele),
- s použitím směrných čísel dle prováděcí vyhlášky (vyhlášky Ministerstva zemědělství č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon o vodovodech a kanalizacích).

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

Způsoby umístění vodoměrů jsou stanoveny v souladu s ČSN 75 5411.

Způsoby zjišťování množství odpadních vod jsou v souladu s ust. § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích, a to:

- vodoměrem, ve stejné výši jako vodné,
- s použitím směrných čísel,
- samostatným měřením zdroje,
- přímým měřením odpadních vod.

6 Technické požadavky na vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci

Technické požadavky na vnitřní vodovody jsou specifikovány v platných ČSN normách (např. www.cni.cz). Propojení rozvodů vody od různých dodavatelů vody nebo z různých zdrojů vody není přípustné.

7 Technické požadavky na přípojky

Technické požadavky na přípojky jsou specifikovány jak v platných ČSN normách (např. www.cni.cz), tak i v těchto informacích. Detailní informace

Bez kladného vyjádření provozovatele nelze novou přípojku nebo úpravu na stávající přípojce či vnitřním rozvodu realizovat.

Realizaci napojení přípojek na stávající vodovodní provádí výhradně provozovatel. Realizaci napojení přípojek na stávající kanalizační řadu provádí pouze provozovatel stokové sítě (nebo odborná firma schválená provozovatelem).

V rámci realizace přípojky je investor (zhotovitel) povinen provést a provozovateli následně doložit geodetické zaměření trasy přípojky v rámci zaměření celé stavby.

Podmínky, způsob navrhování, realizace vodovodních a kanalizačních přípojek jsou k dispozici na webových stránkách provozovatele v dokumentu: „Obecné technické podmínky provozovatele“.

7.1 Základní požadavky na vodovodní přípojky jsou zejména (nikoliv však pouze):

- Vodovodní přípojka se navrhuje tak, aby byla co nejkratší a byla vedena, pokud možno kolmo na připojovaný objekt, bez zbytečných lomů trasy (kromě svislého ohybu k místu umístění vodoměru).
- 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.
- Nejmenší dimenze vodovodní přípojky je 32 x 2,9 mm, PN 16, SDR 11.
- Celá přípojka od vodovodního řadu po uzávěr před vodoměrem se navrhuje v jedné dimenzi.
- Potrubí vodovodní přípojky se navrhuje v min. sklonu 0,3 %, pokud možno ve vzestupném směru k vnitřnímu vodovodu.
- Hydrodynamický přetlak v místě napojení vodovodní přípojky musí být minimálně 0,15 MPa pro zástavbu do dvou nadzemních podlaží. Pro zástavbu nad dvě nadzemní podlaží minimálně 0,25 MPa. Maximální přetlak je v nejnižších místech vodovodní sítě nesmí převyšovat hodnotu 0,6 MPa, v odůvodněných případech se může zvýšit na 0,7 MPa. Vyšší tlak než 0,6 MPa lze řešit umístěním redukčního ventilu za vodoměrem.
- Minimální dovolené svislé krytí (hloubka vrchu roury pod terénem) je 1,2-1,6 m, ve vozovkách 1,5 m dle místních podmínek.

- Minimální dovolené vodorovné krytí (půdorysná vzdálenost od ostatních sítí technického vybavení) je při souběhu sítí s vodovodní přípojkou stanovena ČSN 73 6005.
- Vodovodní přípojka nesmí být propojena s lokálním zdrojem vody. Pokud má připojovaná nemovitost vlastní zdroj vody, vnitřní rozvody musí být zcela fyzicky odděleny.
- Ochranné pásmo vodovodních přípojek není stanoveno zákonem a Provozovatel doporučuje vlastníkovvi přípojky jeho zřízení, a to v rozsahu 1,5 m od vnějšího líce stěny na obě strany.
- Vodoměrná šachta se umísťuje mimo budovu, pokud nelze vodoměr umístit do budovy, nebo je-li místo vstupu vodovodní přípojky do budovy vzdáleno více než 15 m od napojení na hlavní vodovodní řad anebo není-li přípojka provedena bez lomů.

7.2 Základní požadavky na kanalizační přípojky jsou zejména (nikoliv však pouze):

- Kanalizační přípojky se napojují na kanalizační stoku přednostně v revizní šachtě. Možnost přímého napojení bez revizní šachty je nutné projednat s provozovatelem kanalizace. V tomto případě bude navržena domovní šachta, vždy ve směrovém případně výškovém lomu. Šachta musí být umístěna maximálně ve vzdálenosti 25 m od stoky.
- Revizní šachta musí být umístěna na veřejném prostranství. Může být nahrazena čistícím kusem v objektu, pokud bude vzdálenost připojovaného objektu od stoky menší než 25 m nebo pokud nelze domovní šachtu umístit.
- Kanalizační přípojky velkých producentů mohou být vybaveny měrnou šachtou. Tato povinnost bude jednoznačně určena při projednávání projektové dokumentace kanalizační přípojky s provozovatelem.
- Minimální profil přípojky je 150 mm nebo 200 mm. Nad DN 200 mm je nutné doložit výpočet nutnosti navrhovaného profilu.
- Zaústění proti toku vody v uliční stoce je nepřipustné.
- Minimální dovolené svislé krytí (hloubka vrchu roury pod terénem) je min. od 1,0 m dle místních podmínek.
- Minimální dovolené vodorovné krytí (půdorysná vzdálenost od ostatních sítí technického vybavení) je při souběhu sítí s kanalizační přípojkou stanovena ČSN 73 6005.
- Spády potrubí přípojky: $I_{\min} = 10$ promile pro DN 200 (1 %) a 20 promile pro DN 150 (2 %), $I_{\max} = 400$ promile (40 %).
- Ochranné pásmo kanalizačních přípojek není stanoveno zákonem a Provozovatel doporučuje vlastníkovvi přípojky jeho zřízení, a to v rozsahu 1,5 m od vnějšího líce stěny na obě strany.
- Materiálem pro kanalizační přípojky je kamenina nebo plasty. Do komunikací se doporučuje použít přednostně kameninu. Jiný materiál lze použít pouze po dohodě s provozovatelem.
- Dešťová vpusť nesmí být napojena na kanalizační přípojku a kanalizační přípojka nesmí být napojena na odvod z dešťové vpusti.
- U oddílného systému stokové sítě (budovaného i dodatečně) musí být prokázáno, že splaškové a dešťové vody jsou z připojené nemovitosti (objektu) odváděny odděleně. V systému vnitřní kanalizace musí být na potrubí pro odvedení dešťových vod osazeny lapače splavenin.
- Před uvedením přípojky do trvalého užívání se dle platných ČSN provádí zkouška vodotěsnosti. O průběhu zkoušky se pořizuje samostatný protokol.
- Specifické způsoby odkanalizování a možnost napojení je nutné projednat s provozovatelem již ve stádiu přípravy projektové dokumentace.

8 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). Určována je každoročně rozhodnutím vlastníka vodovodu a kanalizace, a to na období 12 měsíců. Cena a forma vodného a stočného je zveřejněna na webových stránkách obecního

úřadu, v zákaznickém centru provozovatele a na webových stránkách provozovatele (www.scvk.cz). Členění nákladových položek, jejich obsah, objemové a množství položky a jejich podíl při výpočtu ceny podle cenových předpisů pro vodné a stočné stanoví prováděcí právní předpis.

9 Fakturace, zálohy a vyúčtování

Množství pitné vody odebrané z vodovodu měří provozovatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem podle zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii. Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace je zpravidla součtem množství vody odebrané z vodovodu s připočtením množství vody získané z jiných zdrojů. Zjištěná množství jsou podkladem pro fakturaci vodného a stočného. Při uzavírání smlouvy na odvádění odpadních vod je odběratel seznámen s pravidly pro výpočet množství srážkových odpadních vod a množství odpadní vody vypuštěné do kanalizace z vlastního zdroje. Povinnost platit za odvádění srážkových vod do kanalizace pro veřejnou potřebu se nevztahuje na plochy dálnic, silnic, místních komunikací a účelových komunikací veřejně přístupných, plochy drah celostátních a regionálních včetně pevných zařízení potřebných pro přímé zajištění bezpečnosti a plynulosti drážní dopravy s výjimkou staveb, pozemků nebo jejich částí využívaných pro služby, které nesouvisí s činností provozovatele dráhy nebo drážního dopravce, zoologické zahrady a plochy nemovitostí určených k trvalému bydlení a na domácnosti.

Vodné a stočné platí odběratel provozovateli na formou pravidelných zálohových plateb a konečného vyúčtování vodného a stočného podle skutečné spotřeby nebo formou pravidelných plateb, není-li množství dodávané vody a/nebo odváděných odpadních vod měřeno.

Odběratel při uzavírání smlouvy s provozovatelem je seznámen s konkrétní četností odečtů a vyúčtování, v závislosti na velikosti odběru a lokalitě odběrného místa.

Splatnost faktury (daňového dokladu) konečného vyúčtování vodného a stočného je do 17 dnů ode dne vystavení faktury.

Splatnost předpisů záloh je na základě písemného plánu záloh vystaveného provozovatelem anebo na základě předpisu SIPO (sdruženého inkasa plateb obyvatel u České pošty, s. p.).

Způsob platby zálohových plateb/plateb a platby konečného vyúčtování vodného a stočného je možný dle dohody provádět prostřednictvím SIPO, bezhotovostním převodem, inkasem z účtu, hotovostní platbou na terminálech společnosti Sazka, a.s., nebo poštovní poukázkou. Poštovní poukázky provozovatel společně s fakturou nerozesílá. Provozovatel nepřijímá hotovostní platby na zákaznických centrech.

Provozovatel poskytuje odběrateli na jeho žádost zasílání účetních dokladů na e-mail nebo do datové schránky zákazníka.

Není-li v zákaznické smlouvě stanoveno jinak, je přeplatek konečného vyúčtování vodného a stočného za předcházející zúčtovací období vypořádán na základě dohody smluvních stran, jinak použit na úhradu vodného a stočného v dalším zúčtovacím období.

10 Reklamační řád

Odběratel je oprávněn uplatnit vůči provozovateli práva z odpovědnosti za vady v souladu s obecně závaznými právními předpisy a reklamačním řádem provozovatele. Odběratel má možnost se s reklamačním řádem seznámit na webových stránkách provozovatele a v zákaznických centrech provozovatele.

Jakost pitné vody je určena platnými právními předpisy, kterými se stanoví požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody a rozsah a četnost její kontroly.

Orgán ochrany veřejného zdraví může povolit na časově omezenou dobu užití vody, která nesplňuje mezní hodnoty ukazatelů vody pitné, s výjimkou mikrobiologických ukazatelů. Podle místních podmínek mohou být stanoveny odchylné provozně závazné parametry jakosti a tlaku s přihlédnutím k technologickým podmínkám vodárenských zařízení, a to na časově vymezenou dobu. V takovém případě budou dotčené ukazatele kvality vody posuzovány ve vztahu k maximálním hodnotám dotčených ukazatelů stanovených v rozhodnutí orgánu ochrany veřejného zdraví.

Vzniknou-li chyby nebo omyly při účtování vodného nebo stočného nesprávným odečtem, použitím nesprávné ceny vodného a stočného, početní chybou apod., mají odběratel a provozovatel právo na vyrovnaní nesprávně účtovaných částek. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávně účtovaných částek bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit, a to písemně nebo osobně v zákaznickém centru provozovatele. Neuplatní-li však odběratel reklamaci nesprávně účtovaných částek nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury, je povinen takovou fakturu uhradit.

Provozovatel reklamaci přezkoumá a výsledek písemně oznámí odběrateli ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za informaci o výsledku reklamace.

Podrobné a aktuální informace jsou dále zpřístupněny na www.scvk.cz.

11 Přerušení a obnovení dodávky vody a odvádění odpadních vod a podmínky náhradních dodávek vody a náhradního odvádění odpadních vod, včetně způsobu informování osob, které tyto služby využívají

Provozovatel postupuje v souladu s ust. § 9 zákona o vodovodech a kanalizacích, a to dle odst. 5 – 11 uvedeného ustanovení:

(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.

12 Smluvní pokuty

Zajištění závazků smluvních stran je upraveno v aktuálně uzavírané smlouvě v čl. IX. Smlouvy na dodávku vody a odvádění odpadních vod (u smluv uzavřených před rokem 2023 může být řazeno odlišně). Aktuální smlouva o dodávce vody a odvádění vod odpadních, reklamační řád a další informace související s dodávkou vody a odkanalizování jsou přístupné na webových stránkách provozovatele (www.scvk.cz) a v zákaznických centrech společnosti.

13 Doplnkové služby pro zákazníky

Provozovatel ve spolupráci s vlastníkem vodovodu instaluje na určených odběrných místech a pro vlastní potřebu přenos dat z fakturačních vodoměrů (Smart Metering). Odběratel může na takovém odběrném místě sjednat s provozovatelem placenou službu Smart Meteringu, která umožní odběrateli získat podrobná data o výši odběru vody prostřednictvím mobilní a webové aplikace provozovatele, API rozhraní a nastavit notifikace definovaných událostí prostřednictvím SMS zpráv a/nebo e-mailu.