

## Informace pro odběratele podle § 36 odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

Vážení odběratelé,

dovolujeme si Vás jako provozovatel vodovodu/kanalizace ve Vaší obci/městě informovat o podstatných skutečnostech pro uzavření Smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod dle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění:

- a) Vlastník vodovodu/kanalizace (obec, město) pověřil provozovatele, tj. společnost Technické služby Strakonice s.r.o. na základě Smlouvy o nájmu a provozování vodárenské infrastruktury v rozsahu definovaném smlouvou, a to zejména:
- zabezpečovat provoz, údržbu a ochranu vodovodního potrubí;
  - zabezpečovat provoz, údržbu a ochranu zdrojů vody, vodojemů, čerpacích stanic, úpraven vod a jiných s vodovody souvisejících objektů;
  - zabezpečovat činnost týkající se úpravy vody, dezinfekce vody a kontroly její jakosti v souladu s plánem kontroly jakosti vod;
  - sledovat a vyhodnocovat ztráty vody a činit opatření k jejich předcházení; zabezpečovat provoz, údržbu a ochranu kanalizačního potrubí;
  - zabezpečovat provoz, údržbu a ochranu šachet, odlehčovacích komor, výpustí a jiných s kanalizací souvisejících objektů;
  - zabezpečovat provoz, údržbu a ochranu čistíren odpadních vod; kontrolovat jakost vypouštěných odpadních vod v souladu s plánem kontroly míry znečištění odpadních vod, zjišťovat původce vypuštění závadných látek do odpadních vod, provádět rozbory a vyhodnocení odpadních vod a kalů.
- b) Informace o jakosti a tlaku jsou uvedeny ve Smlouvě o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod a jsou k dispozici na webových stránkách [www.tsst.cz](http://www.tsst.cz). Míra a maximální znečištění odváděných odpadních vod jsou definovány v kanalizačním řádu pro příslušnou obec. Kanalizační řády jsou k dispozici na příslušném obecním úřadě, vodoprávním úřadě, u vlastníka a u provozovatele infrastruktury. Informace o jakosti a tlaku jsou průběžně aktualizovány na webových stránkách [www.tsst.cz/voda.html](http://www.tsst.cz/voda.html).
- c) Množství dodané/odváděné vody provozovatel zjišťuje buď měřidlem, nebo výpočtem podle prováděcího předpisu (směrná čísla roční potřeby vody).

Umístění vodoměrů:

- u podsklepeného objektu, který lícuje s veřejným prostranstvím, se umísťuje vodoměr do sklepních prostorů;
- u podsklepeného objektu, který nelícuje s veřejným prostranstvím, se umísťuje vodoměr do sklepních prostorů v případě, že délka domovní části vodovodní přípojky uložené v soukromém pozemku od hranice připojované nemovitosti je max. 20 m. V odůvodněných případech 50 m;
- u podsklepeného objektu, který nelícuje s veřejným prostranstvím, se umísťuje vodoměr do vodoměrné šachty v případě, že délka části vodovodní přípojky na soukromém pozemku je delší než 20 m (v odůvodněných případech 50 m). Vodoměrná šachta musí být umístěna do 2 m za hranicí veřejného prostranství.

Srážkové vody jsou fakturovány pouze pro osoby podnikající a to podle vyhlášky č. 428/2001 Sb. v platném znění. Odtokové součinitele podle druhu plochy jsou následující:

- zastavěné plochy a těžce propustné zpevněné plochy - v případě možnosti odtoku do kanalizace je odtokový součinitel: 0,9;
- lehce propustné zpevněné plochy - v případě možnosti odtoku do kanalizace je odtokový součinitel: 0,4;
- plochy kryté vegetací - v případě možnosti odtoku do kanalizace je odtokový součinitel: 0,05.

- d) Technické požadavky na vnitřní kanalizaci musí odpovídat ČSN 73 6760 (resp. 75 6760), technické požadavky na vnitřní vodovod napojované nemovitosti musí odpovídat ČSN EN 806-1 (dříve ČSN 736660). V případě, že bude v nemovitosti využíván k zásobování vodou mimo veřejného vodovodu ještě jiný zdroj vody, musí být vnitřní vodovod prokazatelně rozdělen na dvě samostatné části. Oddělení obou zdrojů nesmí být provedeno pouze uzávěrem.
- e) Technické požadavky na vodovodní přípojky jsou definovány dle ČSN 755411, technické požadavky na kanalizační přípojky a stokové sítě jsou definovány dle ČSN 756101 a jsou zároveň obsaženy v technickém standardu vodárenské infrastruktury provozovatele, který je k dispozici v sídle společnosti. Dimenzi (velikost) vodovodní/kanalizační přípojky stanovuje (navrhuje) projektová dokumentace přípojky nemovitosti, která je připojena k veřejnému vodovodu/kanalizaci.
- f) Fakturace, zálohové platby a způsob vyúčtování jsou uvedeny ve Smlouvě o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod. Odečtový cyklus (vystavení faktur) stanovuje provozovatel v rozsahu nepřesahujícím 12 měsíců. V případě sjednání záloh odpovídá tento cyklus zúčtovacímu období záloh.

Faktury a zálohové platby za vodné/stočné je možné do termínu uvedeném v platebním kalendáři/plánu záloh hradit:

- trvalým příkazem;
- příkazem k úhradě;
- inkasním příkazem;
- inkasním příkazem SIPO.

Zúčtování záloh a vyúčtování vodného a stočného provede provozovatel do 30 dnů po uplynutí zúčtovacího období fakturou (daňovým dokladem) se lhůtou splatnosti 14 dnů od vystavení, na základě odečtu měřidel (u neměřených odběrů na základě přiznaných skutečností), který probíhá podle odečtových cyklů provozovatele. Provozovatel může případné přeplatky a nedoplatky z vyúčtování do výše 50 Kč převést do dalšího období. Ostatní přeplatky vrací provozovatel odběrateli do 30 dnů od zúčtování.

Zálohy si může odběratel sjednat do výše max. 100 % dodávek podle směrných čísel roční spotřeby vody stanovených v prováděcím předpisu nebo podle skutečně dodaného (odvedeného) množství v předchozím zúčtovacím období. Provozovatel je oprávněn při změně cen pro vodné a stočné nebo při změně dodaného (odvedeného) množství pitné vody upravit výši záloh tak, aby odpovídala alikvótnímu podílu z předpokládané fakturace za příslušné období.

- g) Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady jsou uvedeny ve Smlouvě o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod a jsou definovány v reklamačním řádu, který tvoří přílohu č. 2 Smlouvy. Tyto dokumenty jsou umístěny na webových stránkách provozovatele a jsou k dispozici na zákaznickém oddělení. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky uplatnění práva odběratele z vadného plnění, způsob a místo jeho uplatnění, včetně nároků vyplývajících z povinnosti provozovatele. Provozovatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne jejího uplatnění (u reklamace jakosti dodávané vody neprodleně), pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Reklamací může odběratel uplatnit písemně na adrese sídla společnosti provozovatele, zaslat e-mailem, osobně na ústředí společnosti nebo telefonicky na zákaznické centrum nebo na nepřetržitý dispečink. Telefonicky ale pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob. O uplatnění reklamace musí být odběratelem podepsáno písemné vyhotovení reklamačního protokolu.
- h) Přerušení dodávky vody je provozovatel oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody dle přílohy č. 1 Obchodních podmínek a dle § 9 odst. 6, 7 ZVK do doby, než pomine důvod přerušení nebo omezení a to:
- při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích, bude oznámeno alespoň

- 15 dní předem současně s oznámením doby trvání plánovaných oprav,
- 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,
  - 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,
  - bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
  - 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,
  - při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
  - v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů; v těchto případech bude oznámeno alespoň 3 dny předem.

Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelné pohromy, při havárii vodovodu nebo kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku. Přerušování 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 přerušování nebo omezení dodávky vody pouze havárií vodovodní přípojky.

Zákazníci jsou upozorněni o omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod v případech živelné pohromy, při havárii vodovodu nebo kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku prostřednictvím rozhlasu obcí případně megafonem, obchůzkou předmětných nemovitostí či vhozením informací do schránek.

V případě přerušování nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod v případě živelné pohromy, při havárii vodovodu nebo kanalizace, při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku, při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací je provozovatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušování nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.

Provozovatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušování nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod dle předchozího odstavce a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod.

- i) Smluvní pokuty jsou definované v příloze č. 1 článku V. Následky porušení povinností v obchodních podmínkách, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod. Smluvní podmínky jsou rovněž uvedeny na webových stránkách provozovatele.

V případě, že odběratel poruší svou smluvní nebo zákonnou povinnost tím, že při sjednávání smlouvy uvede vědomě nesprávné nebo neúplné údaje, případně později neohlásí změnu těchto údajů, nechrání před poškozením měřidlo, jeho plomby a technická opatření proti manipulaci s měřidlem, manipuluje s měřidlem, nebo uličním uzávěrem nebo manipulací umožní jinému, poškodí měřidlo nebo jeho plombu, neumožní přístup provozovatele k měřidlu, přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace, neoprávněně odebere vodu nebo neoprávněně vypustí odpadní vody dle zákona o vodovodech a kanalizacích, překročí stanovené limity znečištění odpadních vod, nebo vypouští závadné látky, poruší plombu na požárním obtoku, aniž by tak jednal v souvislosti s hašením požáru nebo při požárních revizích je provozovatel oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu, čímž není dotčeno právo provozovatele na náhradu vzniklé škody v celé její výši. Výše pokuty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, činí 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ při prvním porušení. Při každém dalším porušení téhož ustanovení nebo povinnosti odběratelem v následujících třech letech od předešlého porušení se minimální pokuta zvyšuje, a to vždy na pětinasobek původní výše pokuty.

V případě, že provozovatel nezašle odběrateli ve lhůtě stanovené reklamačním řádem stanovisko k jeho písemné reklamaci, přičemž reklamační žádost musí být prokazatelně doručena na adresu sídla provozovatele, je odběratel oprávněn uplatnit vůči provozovateli smluvní pokutu, čímž není dotčeno právo odběratele na náhradu vzniklé škody v celé její výši. Výše pokuty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, činí 500,- Kč za každý jednotlivý případ.

V případě prodlení kterékoli smluvní strany s plněním peněžitého závazku je smluvní strana, která není v prodlení oprávněna vyúčtovat druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

### **Kontaktní údaje pro komunikaci**

- Poštovní adresa, sídlo provozovatele:

Technické služby Strakonice s.r.o.

Raisova 274

386 01 STRAKONICE

- Elektronická adresa, web:

[vodne@tsst.cz](mailto:vodne@tsst.cz)

[www.tsst.cz](http://www.tsst.cz)

- Telefon:

Zákaznické centrum: 380 420 411, 380 420 412

Nepřetržitý dispečink: 380 420 402, 724 500 202

Strakonice, leden 2014