



Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.

Hybešova 254/16, 657 33 Brno

Subjekt je zapsán u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 783

Materiál sloužící pro splnění povinnosti vlastníka vodovodu nebo kanalizace dle § 36 odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

Tento materiál navazuje na Městské standardy pro vodovodní a kanalizační síť, jejichž ustanovení provozovatel Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. uplatňuje na celém zásobovaném území.

Brno březen 2014

Informace potřebné ke splnění povinnosti vyplývající z § 36 odst. 3 **pís. i)** zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

o „případných smluvních pokutách“

Smluvní pokuty nejsou v současně uzavíraných smlouvách o dodávce vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu sjednávány.

Informace potřebné ke splnění povinnosti vyplývající z § 36 odst. 3 **pís. a)** zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

„o rozsahu zmocnění předaných identifikovaným vlastníkem vodovodu nebo kanalizace identifikovanému provozovateli smlouvou podle § 8 odst. 2“

Provozovatel vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu, společnost Brněnské vodárny a kanalizace, a.s., je vlastníkem infrastruktury smluvně pověřen k následujícím činnostem:

- provozování vodovodů a kanalizací v souladu s právními předpisy, kanalizačním řádem a podmínkami stanovenými pro tento provoz rozhodnutím správních orgánů
- zajišťování dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod kanalizací, likvidaci odpadních vod a nakládání s odpady na čistírně odpadních vod
- provádění zásahů do vodovodu a kanalizace
- zajišťování oprav a údržby pronajatého majetku
- vedení majetkové a provozní evidence vodovodů
- uzavírání smlouvy s odběrateli na dodávku vody a odvádění odpadní vody ve smyslu ustanovení zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění
- uplatňování práva na úplatu za dodávku pitné vody (vodné) a odvádění a čištění odpadní vody (stočné)
- vydávání souhlasů dle § 23 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění (činnosti v ochranných pásmech)

Informace potřebné ke splnění povinnosti vyplývající z § 36 odst. 3 **pís. b)** zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

„o jakosti a tlaku dodávané pitné vody a maximální míře znečištění odváděných odpadních vod s uvedením místa zveřejňování aktuálních informací“

Jakost vody dodávané z vodovodu pro veřejnou potřebu se řídí zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění a vyhláškou č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly v platném znění.

Hodnoty jakosti dodávané vody (obsah vápníku, hořčíku a dusičnanů na vodovodní přípojce) jsou uvedeny ve smlouvě o dodávce pitné vody s konkrétním odběratelem. Je možno je také zjistit dotazem v laboratoři na tel. č. 543 433 521 nebo na www.bvk.cz

Tlakové poměry v místě přípojky (maximální a minimální) jsou rovněž uvedeny ve smlouvě o dodávce pitné vody s odběratelem

Maximální míru znečištění odváděných odpadních vod dle typu odběratele vymezuje kanalizační řád. Její hodnoty jsou dle typu odběrného místa uvedeny ve smlouvě o odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu, kterou uzavírají Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. s odběrateli.

Platný kanalizační řád, popř. hodnoty jakosti dodávané vody je možno prohlédnout na webových stránkách společnosti Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. (www.bvk.cz).

Informace potřebné ke splnění povinnosti vyplývající z § 36 odst. 3 **pís. c)** zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

o „způsobu zjišťování množství odebírané vody včetně stanovení způsobu umístění vodoměrů, způsobu zjišťování množství odpadních vod, výpočtu odváděných srážkových vod a o možných výjimkách“

Provozovatel měří *množství odebírané vody* vodoměrem, který je stanoveným měřidlem podle zvláštních předpisů. Množství odebrané vody odečtené z tohoto měřidla je podkladem pro fakturaci. Vodoměr je ve vlastnictví vlastníka vodovodu pro veřejnou potřebu nebo provozovatele.

V případě, že vodoměr není na vodovodní přípojce osazen, stanovuje se množství odebírané vody na základě směrných čísel uvedených ve vyhlášce č. 428/2001 Sb. v platném znění, přičemž tento způsob zjišťování množství odebírané vody není preferován.

Umístění vodoměrů:

Povinností odběratele je dodržet podmínky umístění vodoměru stanovené vlastníkem, popř. provozovatelem vodovodu (§17, zákon 274/2001Sb.).

1/ u podsklepeného objektu, který lícuje s veřejným prostranstvím, se umísťuje vodoměr do sklepních prostorů

2A/ 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. 10 m.

Je -li potrubí přípojky při vstupu do budovy uloženo níže než je podlaha suterénu, je třeba těsně za vstupem potrubí do budovy navrhnout montážní šachtu.

2B/ 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 10 m. Vodoměrná šachta musí být umístěna do 2 m za hranicí veřejného prostranství.

3/ u nepodsklepeného objektu se vodoměr osazuje vždy do vodoměrné šachty, jejíž umístění je shodné s 2B/.

U nepodsklepeného objektu, u kterého nelze zřídit vodoměrnou šachtu na soukromém pozemku, se vodoměr umístí v mělké šachtě umístěné v zádveří nebo v chodbě.

Umístění vodoměru ve výklenku nebo ve skříňce chodbového zdiva se z provozních důvodů nepovoluje (výjimkou jsou opravy a rekonstrukce stávajících vodovodních přípojek).

Vodoměr se bez souhlasu provozovatele vodovodu neumísťuje do garáží, skladů, na parkoviště, veřejné komunikace a do jiných exponovaných veřejných prostranství.

Množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace pro veřejnou potřebu:

- měří odběratel svým měřicím zařízením jestliže to stanoví kanalizační řád
- není-li množství odpadních vod měřeno, předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které odpovídá zjištění na vodoměru nebo směrným číslem roční spotřeby vody, pokud nejsou instalovány vodoměry. V případě, kdy je měřen odběr z vodovodu, ale je také možnost odběru z jiných zdrojů, použijí se ke zjištění spotřeby vody směrná čísla roční spotřeby vody nebo se k naměřenému odběru z vodovodu připočte množství vody získané z jiných, provozovatelem vodovodu měřených zdrojů.

Výpočet odvádění srážkových vod určuje příloha č. 16 k vyhlášce č. 428/2001 Sb. v platném znění, která provádí zákon č. 274/2001 Sb. v platném znění tímto vzorcem:

Druh plochy	plocha v m ²	odtokový součinitel	redukovaná plocha m ² (plocha x odtokový součinitel)
A			
B			
C			
Součet redukovaných ploch:			
Dlouhodobý srážkový úhrn:.....mm/rok tj.....m/rok			
Roční množství odváděných srážkových vod Q v m³=součet redukovaných ploch v m² krát dlouhodobý srážkový úhrn v m/rok			

Odtokové součinitele podle druhu plochy:

- a) zastavěné plochy a těžce propustné zpevněné plochy (Druh A)
odtokový součinitel: 0,9
- b) lehce propustné zpevněné plochy (Druh B)
odtokový součinitel: 0,4
- c) plochy kryté vegetací (Druh C)
odtokový součinitel: 0,05

Výjimka z povinnosti platit za odvádění srážkových vod:

Dle § 20 odst. 6 se za odvádění srážkových vod neplatí z ploch dálnic, silnic, místních komunikací a účelových komunikací veřejně přístupných, ploch drah, zoologických zahrad a ploch nemovitostí určených k trvalému bydlení.

Informace potřebné ke splnění povinnosti vyplývající z § 36 odst. 3 **pís. d)** zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

o „technických požadavcích na vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci včetně zakázaných materiálů pro vnitřní rozvod“

Vnitřní vodovod je potrubí určené pro rozvod vody po pozemku nebo stavbě a navazuje na potrubí vodovodní přípojky za vodoměrnou sestavou.

Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. jako provozovatel vodovodu potřebu požadují, aby vnitřní vodovody připojených nemovitostí splňovaly hygienické podmínky pro ochranu vody proti znečištění podle ČSN EN 806-1, 806-2, 806-3 Vnitřní vodovod pro rozvod vody určené k lidské spotřebě. Zejména je nutno dodržovat kapitolu 4 ČSN EN 806-2 se zdůrazněním, že vnitřní vodovod napojený na vodovod pro vnitřní potřebu se nesmí propojovat s potrubím zásobovaným z jiného zdroje (např. studna). Tyto rozvody musí být **fyzicky odděleny** tak, aby nemohlo dojít k případnému zhoršení jakosti vody ve vodovodu s následkem ohrožení zdraví a bezpečnosti osob nebo způsobení škody na majetku. Pouhé oddělení uzávěrem vody je nedostatečné a nepřijatelné.

Stejnou problematiku od 1.1.2014 řeší také §11, odst. 2 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění, přičemž dle §32 odst. 1 písmeno g) a odst. 7 písmeno c) tohoto zákona lze za tento přestupek uložit pokutu až do výše 100 000 Kč.

Vybrané přípustné materiály na vnitřní rozvod vody jsou uvedeny v příloze A normy ČSN EN 806-2 Vnitřní vodovod pro rozvod vody určené k lidské spotřebě – část 2: navrhování.

Za návrh vnitřních rozvodů vody je plně odpovědný projektant stavby.

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

Vnitřní kanalizace v nemovitosti musí být provedena tak, aby bezpečně a odděleně odváděla z připojené nemovitosti srážkovou a splaškovou odpadní vodu a umožňovala tak napojení oddílného systému (srážkové a splaškové kanalizace) v ulici.

V případě, že se oddílný systém v ulici vybuduje a vnitřní rozvody neumožňují napojení, je nutno je, dle pokynů zhotovitele kanalizační stoky, následně dodatečně přizpůsobit (oddělit).

Navazující kanalizační síť je dimenzována na návrhový déšť s periodicitou 0,5 (2 – letý déšť). Vzhledem ke stále častějšímu překračování návrhových intenzit dešťů (vydatnější srážky překračující návrhový déšť), se požaduje provést na vnitřní kanalizaci vhodná opatření k ochraně objektů RD před vzdutou vodou v kanalizaci pro veřejnou potřebu v souladu s Městskými standardy pro kanalizační zařízení a v nich uvedenými normami. Jedná se zejména o následující normy:

- ČSN EN 12056 – (1–5) Vnitřní kanalizace – Gravitační systémy (Část 1–5)

- ČSN 75 6760 – Vnitřní kanalizace

Jako úroveň hladiny vzduť uvažujte úroveň povrchu komunikace v místě napojení kanalizační přípojky.

Na vnitřním rozvodu kanalizace musí být umístěna revizní šachta nebo čistící kus v souladu s ČSN.

Za návrh vnitřních rozvodů kanalizace je plně odpovědný projektant stavby.

potřebné ke splnění povinnosti vyplývající z § 36 odst. 3 **pís. e)** zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

o „technických požadavcích na přípojky“

Vodovodní přípojka

Realizační projektová dokumentace musí obsahovat technickou zprávu, situaci v M 1:500 nebo 1:1000, koordinační situace v M 1:100 nebo 1:200, podélný profil, půdorys v M 1:50 nebo 1:100, kladečský výkres, hydrotechnický výpočet, požadavek na množství požární vody, výpočet tlakových poměrů, vztah k pozemku, v případě umístění vodoměru mimo sklepních prostor též výkres vodoměrné šachty.

Při návrhu přípojky vody musí být respektovány následující zákony, normy a předpisy: Zákon č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu ve znění pozdějších předpisů a související prováděcí vyhlášku č. 428/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů, ČSN EN 806 - 1 - 3, ČSN 75 5401, ČSN 75 5402, ČSN 73 6655, ČSN 75 5411, ČSN 73 6005, ČSN 73 0873, Městské standardy pro vodovodní síť.

Navrtávat přípojky lze otvorem menším nebo nanejvýš rovném polovině profilu potrubí hlavního řadu. Přípojky větších dimenzí se vysazují na odbočku, po dohodě s vedoucím úseku správy vodovodní sítě Brněnských vodáren a kanalizací, a.s. (dále BVK, a.s.) lze i navrtat. Poslední přípojka na koncové větvi řadu nesmí být blíže koncovému hydrantu než 1,5 m.

Materiál

PE - pro vodovodní přípojky do DN 50 včetně (tj do Ø 63 mm)
tvárná litina, PE - pro vodovodní přípojky nad DN 50

Vodoměry

Průměr a typ domovního vodoměru určuje podle technických podmínek odběru vody provozovatel (zejména podle průměrného a maximálního odběru) a měřidlo slouží pouze pro jeho potřeby (fakturaci odběru a vyhodnocení průběhu spotřeb pro provozní potřeby).

Vzorová skladba vodovodní přípojky (do DN 50 včetně):

1. navrtávací pas
2. zemní souprava teleskopická + litinová základová deska
3. poklop ventilový

-
4. spojka (přechod na potrubí PE)
 5. kulový uzávěr (za vodoměrem s odvodněním)
 6. redukce
 7. vodoměr (majetek vlastníka resp. provozovatele vodovodu)
 8. uklidňovací kus (délka 5 x DN vodoměru)
 9. zpětná klapka
 10. potrubí vodovodní přípojky
 11. držák vodoměrné sestavy

Poznámka: položky 1-3 jsou součástí vodovodu, položky 5-9 mohou být sjednoceny do tržních sestav. U přípojek profilu DN 80 a větších se předsazuje filtr v dimenzi shodné s dimenzí přípojky.

Vodoměrná sestava musí být zajištěna proti deformacím podložením nebo upevněním na stěnu ve vodoměrném držáku.

V případě, že hydrostatický tlak na vodovodní síti překračuje 0,6 MPa, je nutné na vnitřní vodovod (až za zpětnou klapku) osadit redukční ventil.

Vodoměrné šachty

Vodoměrné šachty (VŠ) jsou navrhované betonové, zděné (v případě, že hladina podzemní vody nedosahuje do úrovně dna šachty), plastové.

Rozměry vodoměrných šachet jsou pro jednotlivé profily potrubí následující:

- do DN 40 včetně 1200 x 900 x 1600
- DN 50 1500 x 900 x 1600
- DN 80 a vyšší rozměry individuálně projednány s přípojkovým oddělením BVK a.s.

(liší se v závislosti na vodoměrné sestavě)

V odůvodněných případech je možné použít rovněž pro potrubí profilů DN 25 a 32 plastové šachty malých rozměrů po schválení na přípojkovém oddělení BVK a.s. nebo šachty kruhové z PE či betonu min. vnitřního průměru 1500 mm.

Poklopy vodoměrných šachet

Staticky je třeba vodoměrnou šachtu včetně poklopu řešit dle umístění jako pojížděnou nebo pochůznou, v místech, kde lze zajistit pro zaměstnance provozovatele kdykoliv volný přístup. Poklop zajišťující vstupní otvor VŠ musí mít stejný rozměr jako vstupní otvor VŠ a musí být proveden tak, aby zamezil vniku povrchové vody, pádu osob a předmětů do VŠ, (vodotěsný, případně uzamykatelný, s odvětrávacím komínkem, např. typu ČSN 700-700 97A). Poklop musí být pro zvedání opatřen zapaštěným madlem, případně otvorem o průměru 10 mm pro možnost zvednutí pomocí háčku.

Nepojížděné šachty (do třídy B125) budou osazeny lehkým poklopem (např. ocelový pozink, tvárná litina) čtvercového tvaru, průlezný otvor rozměru 600 x 600 mm.

Pojížděné šachty (do třídy C 250) budou osazeny poklopem se závěsy, čtvercového tvaru (např. ocelový, litinový, z tvárné litiny), s průlezným otvorem rozměru 600 x 600 mm.

Osazení kruhových poklopů se nepovoluje.

Rušení vodovodní přípojky

Fyzické zrušení vodovodní přípojky zajišťuje BVK a.s. na náklady vlastníka přípojky. Zrušení sestává z odpojení navrtávacího pasu od hlavního řadu, demontáže ovládacího vřetene, demontáže vodoměru vč. odpočtu stavu a všech povrchových znaků (poklop, orientační tabulka). Likvidace vodoměrné šachty bude provedena pouze v případě, že je umístěna na veřejně přístupném pozemku. Konce potrubí rušené vodovodní přípojky budou zaslepeny, větší profil potrubí od DN 80 včetně bude zalit cementovou směsí.

Kanalizační přípojka

Pro každou připojovanou nemovitost se zásadně zřizuje samostatná kanalizační přípojka, pouze výjimečně lze se souhlasem provozovatele kanalizace pro veřejnou potřebu zřídit jednu přípojku pro více nemovitostí, jsou-li pro to technické nebo ekonomické důvody, nebo více přípojek pro jednu nemovitost rozsáhlou.

Zpracování projektové dokumentace

Zpracování projektové dokumentace kanalizační přípojky, případně prodloužení kanalizace pro veřejnou potřebu si zajišťuje stavebník. V projektové dokumentaci je nutno respektovat:

- Zákon č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění

- Městské standardy pro kanalizační zařízení v aktuálním znění (jsou dostupné na www.brno.cz) a v nich uvedené normy:

- . ČSN 75 6101 Stokové sítě a kanalizační přípojky
- . ČSN 75 6760 Vnitřní kanalizace
- . ČSN EN 12 056 Vnitřní kanalizace – Gravitační systémy (Pozn.: Úroveň vzduší v kanalizaci pro veřejnou potřebu uvažujte v úrovni komunikace v místě napojení přípojky, případně v úrovni poklopu nejbližší šachty stávající kanalizace)
- . ČSN 73 6005 Prostorové uspořádání sítí technického vybavení
- . Generel odvodnění příslušné aglomerace

Projektová dokumentace kanalizační přípojky bude obsahovat přílohy:

- Technická zpráva včetně hydrotechnických výpočtů množství splaškových a dešťových vod
- Situace širších vztahů s označením napojované nemovitosti (M 1:500, příp. 1:1000)
- Podklady o sítích z technické evidence BVK, a.s.
- Situace nemovitosti (M 1:100, 1:200, příp. 1:500)
- Půdorys přípojky s umístěním revizní šachty včetně směrových kót
- Podélný profil přípojky až po hlavní svod
- Schéma vnitřních rozvodů kanalizace (suterén, 1.NP, řez objektem)
- Revizní šachta, specifikace typu šachty s vyznačením veřejného prostranství
- Výpis z katastru nemovitostí, kopie katastrální mapy
- Souhlas vlastníka kanalizace s napojením na příslušnou kanalizaci (s výjimkou měst Brno, Kuřim a Modřice)

V případě, že odkanalizování objektu bude řešeno napojením na kanalizaci, která není v provozování BVK, a.s. a je následně zaústěna do kanalizace v provozování BVK, a.s., vyjadřuje se BVK, a.s. z hlediska kapacity následných úseků kanalizace v jejím provozování. Stavebník musí předložit dohodu o využití námi neprovozované kanalizace s jejím majitelem a informaci o provozovateli. Po uzavření dohody ve smyslu §8 odst.3 zák.č.274/2001 Sb. v platném znění a zřízení měření na přechodu kanalizace do části provozované BVK, a.s. je stočné hrazeno provozovatelem na základě smlouvy o odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu.

V případě prodloužení nebo vyvolané přeložky kanalizace pro veřejnou potřebu je třeba zpracovat dokumentaci pro vodoprávní povolení.

Zásady návrhu kanalizačních přípojek

1. Kanalizační přípojky budou navrhovány ze stejných materiálů jako kanalizační stoky se stejným pořadím preference.
2. Na každé kanalizační přípojce bude navržena šachta v nemovitosti s čistícím kusem nebo čistící

kus podle dispozice bez šachty, viz grafická příloha č. 3. Při rekonstrukcích a opravách stávajících přípojek bude provedeno napojení nové přípojky na domovní kanalizaci pomocí převlečené manžety s případným vyspravením místa spoje speciální hmotou.

3. Každá nemovitost musí mít jednu samostatnou přípojku. Jiné řešení je možné pouze po odsouhlasení s vlastníkem a provozovatelem kanalizace.

4. Kanalizační přípojky u průmyslových podniků a provozoven musí být vybaveny měrnou šachtou. Tato povinnost bude jednoznačně určena při projednávání přípojky.

5. Nejmenší DN přípojky je 150 mm, nad DN 200 je nutné doložit výpočtem nutnost navrhovaného profilu.

6. Napojení přípojek do DN 200 na kanalizační stoku musí být mimo vstupní šachty s obloukem po směru toku, s výjimkou přípojek o DN > než 200.

7. Zaústění proti toku vody v uliční stoce je nepřípustné.

8. U oddílného systému stokové sítě (budovaného i dodatečně) musí být prokázáno, že odpadní vody jsou odváděny z nemovitosti (objektu) odděleně.

9. Na přípojky na odvedení dešťových vod, v systému vnitřní kanalizace, musí být osazeny lapače střešních splavenin.

10. Napojování kanalizačních přípojek je nutné řešit pomocí odboček. V případě dodatečného napojení na kanalizační stoku napojení provádí provozovatel sítě pomocí jádrového vrtání a vysazení odbočky.

11. Spádové poměry návrhu kanalizačních přípojek:

$I_{\min} = 1\%$ pro DN 200

2% pro DN 150

$I_{\max} = 40\%$

Informace potřebné ke splnění povinnosti vyplývající z § 36 odst. 3 **pís. f)** zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

o „fakturaci, případně zálohové platbě a o způsobu vyúčtování“

Cena za vodné a stočné je účtována těmito způsoby:

Bez záloh

- Měsíčně, vždy po provedeném odečtu, po kterém je do 14 dnů zaslán daňový doklad (odběry vyšší než 3.5 m³/den)
- Pololetně, vždy po provedeném odečtu, po kterém je do 14 dnů zaslán daňový doklad
- Ročně - účtování srážkových vod (>200 m³)
 - účtování směrnými čísly vodné
 - účtování směrnými čísly stočné
 - účtování stočného z jiných zdrojů (studny měřené vodoměry)
- Mimořádně, v případě potřeby, kdy odběratel z důvodu rozúčtování dalším odběratelům nebo potřeby záúčtování nahlásí stav vodoměru. Rovněž v případě změny vlastníka nebo ceny vody.

Zálohově (v případě, že odběratel akceptuje)

- Měsíční zálohy - SIPO s vyúčtováním 1x ročně
 - převodem z účtu s vyúčtováním 2x ročně

Splatnost faktur je standardně stanovena na 15 dnů od data odeslání.

Informace potřebné ke splnění povinnosti vyplývající z § 36 odst. 3 **pís. g)** zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

o „rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady, způsobu a místě jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti (reklamační řád)“

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

Společnost Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky dle práva z vadného plnění dodávky pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z tohoto práva.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod, realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli právo z vadného plnění a reklamaci:

1. U dodávky pitné vody

- na jakost dodávané pitné vody,
- na množství dodávané pitné vody,
- na jiné údaje uvedené na faktuře

2. U odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod,
- na jiné údaje uvedené na faktuře

3. Kontakty

Sídlo společnosti: Hybešova 254/16, 657 33 Brno

Telefon: 543 433 111

Zákaznická linka: 840 177 177

E-mail: bvk@bvk.cz

ID datové schránky: c7rc8yf

4. Reklamaci uplatňuje odběratel

písemně, elektronicky, osobně nebo telefonicky a tel.čísle dle výše uvedených kontaktů

Rozpis úředních hodin pro kontakt se zákazníky: (kromě sídla dodavatele)

pondělí - pátek v době 8.00 – 15.00 hod

osobně může všechny reklamace uplatnit v zákaznickém centru dodavatele, na adrese: Hybešova 254/16 Brno

Rozpis úředních hodin :

pondělí a středa 8,00 – 17,00 hod

úterý a čtvrtek 8,00 – 15,00 hod

pátek 8,00 – 13,00 hod

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací v případě nemožnosti okamžitého vyřízení povinen sepsat o reklamaci písemný záznam.

5. Písemná reklamace musí obsahovat

- identifikaci odběratele,
- adresu odběratele,

- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, případně bližší označení místa vzniku reklamace,
- popis reklamace nebo reklamované vady.

V případě písemně zaslaných reklamací odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako písemnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

6. Osobní reklamace musí obsahovat

- identifikaci odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, případně bližší označení místa vzniku reklamace,
- popis reklamace nebo reklamované vady.

Pokud nebude reklamace vyřízena bezprostředně po oznámení, je nutno uplatňovat reklamaci písemnou formou s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

7. Telefonická reklamace musí obsahovat

Zaměstnanec, pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, pokud tyto nebudou vyřízeny bezprostředně po oznámení, je povinen upozornit zákazníka na povinnost uplatnit reklamaci písemně s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace.

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v místech vyřizování reklamací k dosažení zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. O výsledku reklamace musí být odběratel informován. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení výsledku reklamace.

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, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti údajů.

1. Zjevná vada jakosti vody musí být reklamována odběratelem neprodleně, 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 zákona č. 258/2000 Sb. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel ihned, nejpozději do 24 hodin (mimo sobot, nedělí a svátků) od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v místě reklamace a současně z veřejné části vodovodní sítě (např. hydrant): O odběru vzorků bude sepsán protokol podepsaný odběratelem a dodavatelem. Dodavatel zajistí následné provedení rozborů těchto vzorků akreditovanou laboratoří v rozsahu stanoveném vyhláškou č. 252/2004 Sb. v platném znění.

2. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, dodavatel zajistí ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

3. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět metrologickou kontrolu měřidel. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

4. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem, zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin (mimo sobot, nedělí a svátků), prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

5. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno nejpozději do 30-ti dnů (přitom dodavatel případně využije postup dle směrnice dodavatele pro přiznání dobropisu za stočné pro fyzické a právnické subjekty, jež využívají vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu). V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod, umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

6. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli s vyznačením nesprávných údajů před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je potom povinen, podle povahy nesprávnosti údaje, fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

V případě, že odběratel neoznačí důvod reklamace, vrátí dodavatel odběrateli fakturu s původním datem splatnosti.

IV. Práva z vadného plnění.

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. v platném znění a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. v platném znění prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy, přičemž výše slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody, bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění, v případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody, podle § 19 téhož zákona.

3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, a zajistit opravu fakturace z reklamace vyplývající.

4. Uplatněním práva z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností dle občanského zákoníku.

5. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Při změně odběratele, postupuje odběratel podle článků uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

V. Závěrečná ustanovení.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2014 a je nedílnou součástí „Podmínek dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod“, které jsou umístěny na internetových stránkách společnosti Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. (www.bvk.cz)

Informace potřebné ke splnění povinnosti vyplývající z § 36 odst. 3 **pís. h)** zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění

o „možnostech přerušení nebo omezení dodávky vody a odvádění odpadních vod a o podmínkách náhradních dodávek vody a náhradního odvádění odpadních vod a údajích o způsobu informování osob, které tyto služby využívají“

Možnosti přerušení nebo omezení dodávky vody a odvádění odpadních vod vymezuje zákon č. 274/2001 Sb. v platném znění a provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody a odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušení nebo omezení:

- v případech živelní pohromy,
 - při havárii vodovodu,
 - při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních prací (v těchto případech zajišťuje dodavatel náhradní zásobování pitnou vodou (dále jen NZpV) bezúplatně na vyžádání odběratele).
- 2.2 V ostatních případech přerušení nebo omezení dodávky vody není dodavatel povinen náhradní zásobování pitnou vodou zajistit.
- 2.3 Havárií není porucha na přípojce, pokud není nutno uzavřít vodu do celé ulice apod. (pro určení havárie je rozhodující i charakter připojeného odběratele např. nemocnice)

3. Obecné principy NZpV v prostředí dodavatele

3.1 NZpV se zajišťuje tak, aby plnění nastalo do čtyř hodin od vzetí přerušení nebo omezení dodávky vody dodavatelem na vědomí (vlastním dohledáním nebo informací od odběratele). V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky vody došlo v nočních hodinách po 22:00 hod, poskytuje se plnění NZpV až k 07:00 hod následujícího kalendářního dne. Nezateplené cisterny budou přistavovány dle klimatických podmínek.

3.2 NZpV se neposkytuje v případech trvání přerušení nebo omezení dodávky méně než čtyři hodiny.

3.3 NZpV se neposkytuje v případech takového snížení tlaku ve vodovodu, který je však dostatečný i pro omezenou dodávku vody do nejvyšších podlaží.

3.4 NZpV se neposkytuje v případech takového snížení tlaku ve vodovodu, kdy dojde k přerušení dodávky vody pouze do vyšších podlaží.

3.5 V případech plnění NZpV bodovými prostředky (například cisterny, voznice, hydrantové nástavce), musí toto plnění splňovat charakter dobrého pokrytí:

- maximální docházková vzdálenost k nejbližšímu bodu plnění nepřekročí cca 150 m,
- jeden bod plnění je kalkulován pro maximálně cca 50 bytových jednotek,
- charakter dobrého pokrytí je taktéž splněn rozvozem mobilní cisternou nebo voznicí s předvolenou trasou a časovým harmonogramem zastávek dle předchozího, vždy po dobu alespoň jedné hodiny s intervalem 6 hodin.

3.6 Při použití plnění NZpV formou cisteren, voznic nebo jiných kontejnerů musí být tyto označeny názvem dodavatele, upozorněním “Voda pitná pouze po převaření” a postupem k vyžádání doplnění vody.

3.7 V případech nutnosti plnění NZpV na více místech současně nebo ve velké oblasti rozhoduje o prioritách Centrální vodohospodářský dispečink dodavatele.

3.8 V případech plnění NZpV jinými než bodovými prostředky, je povinnost plnění splněna zajištěním ve vodovodu:

- tlaku vody nižšího než při běžném provozu, avšak dostatečného i pro omezenou dodávku vody do nejvyšších podlaží,
- tlaku vody nižšího než při běžném provozu, dostatečného pro omezenou dodávku vody do nižších podlaží, avšak nedostatečného pro dodávku vody do vyšších podlaží.
- tlaku vody vyššího než při běžném provozu, ale nepřevyšujícího u vodoměru nejnižší přípojky, hodnotu:
- u starších vodovodů, na něž se nevztahují nové předpisy, až 1,0 MPa (dle jmenovitého tlaku použitého trubního materiálu vodovodu),
- u ostatních vodovodů 0,7 Mpa.

4. Informování o náhradním zásobování pitnou vodou

K informování jsou používány veškeré dostupné způsoby dle místní situace a toho, zda je přerušení nebo omezení dodávky známo předem či nikoliv.

Zejména jsou používány tyto formy:

- vyvěšení letáčku oznamujícího poruchu a způsob NzpV, na zasažené nemovitosti odběratelů,

- vyvěšení letáčku oznamujícího poruchu a způsob NZpV na veřejně přístupných, vhodných, obvyklých nebo frekventovaných místech,
- osobní kontakt,
- adresné sdělení,
- využití hromadných médií,
- cestou místní samosprávy.

5. Aktuální informace

Aktuální informace o způsobu zajištění NZpV, případně o rozmístění bodových prvků plnění NZpV, jsou podávány přes telefon (určený pro oznamování poruch) - Centrálního vodohospodářského dispečinku dodavatele.

II. Nouzové odvádění odpadních vod

1. Obecná ustanovení

Při vzniku havárií, při provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací na stokové síti, může dojít k omezení odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu. V těchto případech je zajišťováno tzv. nouzové odvádění odpadních vod, jehož cílem je převedení zejména bezesrážkových průtoků.

Při opravě kanalizace je vždy snaha zmenšit a případně vůbec vyloučit průtok odpadních vod přes porušené místo. Jestliže není možné na křižovatce stok odvést odpadní vody okruhem, je nutné počítat s převedením celého průtočného množství. V takovém případě se převedení vody zajistí :

- vyčerpáním odpadní vody nad místem poruchy čerpadly na povrch terénu do suchovodů nebo koryt zaústěných pod místem opravy zpět do kanalizačního sběrače,
- gravitačním převedením vody přímo na dně rýhy pomocným potrubím nebo korytem jako obtokem,
- převedením odpadní vody do blízké vodoteče po předchozím vodoprávním schválení této akce,
- použitím malého akvaduktu v ose porušené stoky provedeného tak, že se přehradí tok odpadních vod ve stoce nad poruchou do potřebné montážní výše a v této vyšší poloze převede přenosným potrubím případně korytem přes pracoviště do pokračujícího nezávadného úseku stoky. Získá se tak pod tímto provizorním korytem potřebný prostor k postavení spodní části stoky, do které se převede po zrušení akvaduktu tok odpadních vod a dokončí se horní část stoky bez nepříznivého vlivu tekoucích splašků. Pro urychlení tohoto stavebního postupu lze použít vhodných prefabrikovaných dílců uložených do betonu příp. jílocementové směsi a spoje provést rychle tuhoucím tmelem,
- uzavřením kanalizačních přípojek na přechodnou dobu po dohodě s majiteli odkanalizovaných objektů, pokud je na příslušnou stoku napojeno jen několik ojedinělých přípojek.

2. Informování o nouzovém odvádění odpadních vod

V případě předpokladu, že způsob nouzového odvádění odpadních vod ovlivní provoz připojených nemovitostí, bude veřejnost informována uveřejněním v tisku, na veřejné vývěsce, nebo jiným, v místě obvyklým způsobem a v mezích technických podmínek.

Tento dokument je rovněž umístěn na internetových stránkách společnosti Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. (www.bvk.cz)