

Veolia Voda kapku po kapce

Vše, co potřebujete vědět o vodě z kohoutku





◉ JAK NA TO

Co vše je potřeba pro odběr vody z vodovodu a odvádění odpadních vod	3
Smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod	4
Spotřeba vody	6
Srážkové vody	6
Fakturace	7
Možnosti plateb	11
Cena vody	12
Reklamacce	14
Přezkoušení vodoměru	14
Kontakty	16
Průzkum spokojenosti zákazníků	17
Webové stránky	18

◉ VŠE DŮLEŽITÉ O VODĚ Z KOHOUTKU

Pitná voda - kvalita a vlastnosti.....	20
Tvrdost vody	20
Barva vody	22
Chuť vody - chlór v pitné vodě	23
Odpadní voda.....	23

◉ KAŽDÁ KAPKA NĚCO STOJÍ

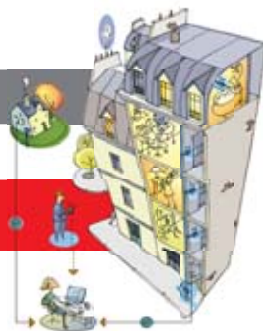
Jak ušetřit.....	24
Rady a tipy.....	25

◉ ZÁVAZKY VŮČI SPOTŘEBITELŮM

Společnosti skupiny Veolia Voda se zavazují.....	26
--	----

JAK NA TO

☉ **Co vše je potřeba, když chci odebrat vodu z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádět odpadní vody kanalizací?**



Nové odběrné místo - plánování a realizace přípojky

• Žádost o zřízení přípojky

Vodovodní přípojka 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.

Kanalizační přípojka je samostatnou stavbou tvořenou úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě.

Vodovodní ani kanalizační přípojka není vodním dílem.

Ke stavbě přípojky je stavebník povinen si zajistit rozhodnutí o umístění stavby, příp. územní souhlas a při přípravě a realizaci stavby se řídit technickými požadavky 1. SčV, a.s. pro napojení vodovodní nebo kanalizační přípojky, které jsou uvedeny na www.1scv.cz, rubrika zákazníci, přípojky nebo bližší informace získá v zákaznickém centru 1. SčV, a.s.

• Realizace přípojky

Před realizací stavby přípojky stavebník zajistí zpracování projektové dokumentace přípojky, předá ji 1. SčV, a.s. k posouzení a vydání vyjádření. Při navrhování přípojky stavebník musí dodržovat zákon č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích, zákon č. 183/2006 Sb. o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), vyhlášku č. 428/2001 Sb., Technické požadavky.

Napojení vodovodní nebo kanalizační přípojky na vodovod nebo kanalizaci pro veřejnou potřebu, které 1. SčV, a.s. provozují, jsou oprávněny provádět pouze 1. SčV, a.s.

Po provedení montážních prací na přípojce se provádí tlaková zkouška a u kanalizace zkouška vodotěsnosti za přítomnosti zaměstnance 1. SčV, a.s. Před záhozem potrubí je nutné provést geodetické zaměření přípojky. Staveniště se musí uvést do původního stavu.

V souvislosti s připojením vodovodní přípojky k veřejnému vodovodu je nutné upozornit na skutečnost, že je nepřipustné spojovat vnitřní vodovod, napojený na veřejnou vodovodní síť, s potrubím zásobovaným z jiného zdroje (např. vlastní studny).

Dodávku vody do přípojky lze zahájit po té, kdy jsou splněny technické požadavky 1. SčV, a.s. Vodoměr je stanoveným měřidlem používaným v závazkovém vztahu mezi 1. SčV, a.s. a odběrateli. Montáž vodoměru provádí zaměstnanci 1. SčV, a.s., kteří mají registrační osvědčení pro montáž stanovených měřidel a na instalované měřidlo umístí svoji registrovanou montážní plombu. Vodoměr se umísťuje do vodoměrné sestavy, kterou je stavebník povinen zřídit podle technických požadavků 1. SčV, a.s.

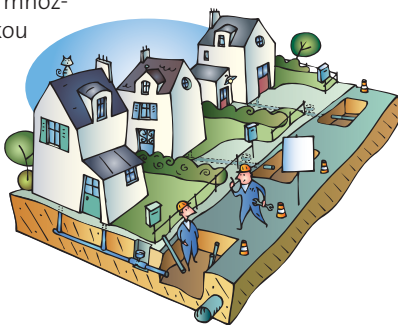
• **Měření vody**

Množství odebrané vody je zpravidla určeno podle vodoměru. Množství vody vypuštěné do kanalizace se většinou neměří. Platí zásada, že množství vody, které odběratel z vodovodu odebral, vypustí do kanalizace.

Jestliže vodu dodanou vodovodem zčásti spotřebujete bez vypouštění do kanalizace a toto množství je prokazatelně větší než 30 m³ a Vy byste byli poškozeni účtováním stočného podle vodoměru, lze tuto situaci řešit osazením podružného vodoměru pro měření množství vody spotřebované a nevypuštěné tedy do kanalizace. Osazení podružného vodoměru se provádí na náklady vlastníka připojené nemovitosti a je třeba je předem projednat s provozovatelem kanalizace.

U objektů sloužících k podnikatelským činnostem je součástí základní smlouvy na odběr vody a vypouštění odpadních vod také smlouva na odvádění srážkových vod odváděných z připojené nemovitosti. Podmínky pro stanovení množ-

ství odváděných srážkových vod jsou dané vyhláškou č. 428/2001 Sb. Při výpočtu vypouštěných objemů se vychází z celkového ročního srážkového úhrnu v lokalitě, kde se nemovitost nachází, a z výměry a druhu odvodňovaných ploch, které k připojené nemovitosti patří.



📄 **Smlouva o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod**

Smlouva o dodávce vody z vodovodu a o odvádění odpadních vod kanalizací je základním dokumentem upravujícím vztah mezi zákazníkem a naší společností. Povinnost uzavřít písemnou smlouvu o dodávce vody a odvádění odpadních vod ukládá zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění zejména v ust. § 8, odst. 6., pakliže není toto ustanovení naplněno, vystavuje se zákazník (odběratel) riziku přerušení dodávky vody. Na základě platných právních předpisů se výše uvedená smlouva uzavírá s vlastníkem připojené nemovitosti. Pro jednu nemovitost se zřizuje jedna vodovodní přípojka a jedna kanalizační přípojka a sjednává se jedna smlouva. K uzavření smlouvy je potřeba příslušnému pracovníkovi naší společnosti, který s Vámi bude věc vyřizovat, předložit doklad totožnosti a doklad o vlastnictví nemovitosti připojené na vodovod nebo kanalizaci.

Smlouvu uzavíráme se všemi zákazníky v písemné formě a je koncipována tak, že zajišťuje ke všem odběratelům stejný přístup. Při jejím projednávání si můžete zvolit pro Vás optimální způsob placení záloh a faktur, dohodnout adresu pro doručování faktur a zvolit způsob úhrady vystavených faktur.

Smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod také obsahuje stanovení množství srážkových vod odváděných do kanalizace. Podmínky pro výpočet množství srážkové vody upravuje prováděcí vyhláška č. 428/2001 Sb. k zákonu č. 274/2001 Sb. Při výpočtu se vychází z celkového ročního srážkového úhrnu v lokalitě, kde se nemovitost nachází, a z výměry a druhu odvodňovaných ploch, které k připojené nemovitosti patří.

SMLOUVA O DODÁVCE VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD Č.:

Smlouva (smlouva) uzavřená ve souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 274/2001 Sb., o vodních a kanalizačních pro veřejnou potřebu (zákon o úžitku o vodních a kanalizačních) mezi následujícími smluvními stranami:

PROVOZOVATEL: Město Brno, územní úřad Město Brno, územní úřad Město Brno, územní úřad Město Brno, územní úřad Město Brno, územní úřad	ODVÁDĚNÍ: Adresní údaje a příjmení/řada Adresní údaje a příjmení/řada Adresní údaje a příjmení/řada Adresní údaje a příjmení/řada Adresní údaje a příjmení/řada
---	---

PROVOZOVATEL:
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad

ODVÁDĚNÍ:
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada

PROVOZOVATEL:
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad

ODVÁDĚNÍ:
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada

Typ plochy	Podle vyhlášky	Podle vyhlášky
0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0

PROVOZOVATEL:
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad
Město Brno, územní úřad

ODVÁDĚNÍ:
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada
Adresní údaje a příjmení/řada





☉ Spotřeba vody

• Jak se měří spotřeba vody?

Množství dodané vody měří provozovatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem v souladu se zákonem č.505/1990 Sb. o metrologii. Způsob určení množství odebírané vody, není-li osazen vodoměr, stanoví prováděcí vyhláška č. 428/2001 Sb., k zákonu č. 274/2001 Sb., a to zejména v příloze č. 12 citované prováděcí vyhlášky - Směrná čísla roční spotřeby vody.

• Odečty vodoměrů

Odečty vodoměrů osazených na přípojkách nemovitostí připojených na vodovod pro veřejnou potřebu provádíme v pravidelných intervalech, jejichž délka se pohybuje v toleranci dvou týdnů. Z důvodů technických i ekonomických nelze dny pro provádění odečtů vodoměrů pevně stanovit. Pravidelnost je zde věci přiměřená a není v rozporu se zákonem.

Naši zaměstnanci, kteří odečítají vodoměry, mají povinnost se na vyzvání prokázat služebním průkazem. Podle zákona č. 274/2001 Sb. je zákazník povinen umožnit provozovateli přístup k vodoměru. Pokud Vás odečítač vodoměrů nezastihne, zanechá Vám na místě písemný vzkaz s termínem dalšího odečtu.

☉ Srážkové vody

• Odvádění srážkových vod kanalizací

Naše společnost zajišťuje spolu s odváděním odpadních vod splaškových i odvádění srážkových vod (dle zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích).

Způsob výpočtu množství srážkových vod odvedených do kanalizace bez měření upravuje § 31 prováděcí vyhlášky č. 428/2001 Sb. k zákonu č. 274/2001 Sb.

- Množství srážkových vod odváděných do kanalizace bez měření se vypočte na základě dlouhodobého úhrnu srážek na území dané lokality zjištěného u Českého hydrometeorologického ústavu a podle druhu a velikosti ploch nemovitostí a příslušných odtokových součinitelů.

- Pro účely výpočtu stočného se množství odvedených srážkových vod vypočítává samostatně pro každý pozemek a stavbu, ze které jsou tyto vody odvedeny přímo přípojkou nebo přes volný výtok do dešťové (uliční) vpusti a následně do kanalizace.

• Úhrada stočného za odvádění srážkových vod

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, zoologické zahrady a plochy **nemovitostí určených k trvalému bydlení a na domácnosti.**

Podrobnosti k výpočtu platby za srážkové vody Vám rádi zodpoví naši pracovníci při podpisu smlouvy nebo po telefonu na zákaznické lince naší společnosti.



🕒 Fakturace vodného a stočného

Účtování vodného a stočného 1. SČV, a.s. provádí v pravidelných cyklech po odečítání vodoměrů v jednotlivých lokalitách, obcích a ulicích.

Velkoodběratelé dostávají fakturu za odebranou a vypuštěnou vodu měsíčně. Ostatní odběratelé platí zálohy a fakturu s vyúčtováním vodného a stočného obdrží po odečtu vodoměru, prováděném v pravidelných intervalech.

Naše společnost, jako plátce daně z přidané hodnoty, musí faktury vystavovat jako daňové doklady v souladu s účetními předpisy a zákony. Z toho plynou povinnosti týkající se obsahových položek faktury (daňového dokladu).

Fakturovanou částku hradí odběratel nebo jím ve smlouvě určený plátce v uvedené lhůtě splatnosti. Případný proces rozúčtování vodného a stočného jednotlivým spotřebitelům vody na nemovitosti (nájemníkům apod.) přísluší výhradně odběrateli (vlastníkovi či správci nemovitosti), nikoliv naší společnosti jako dodavateli vody a provozovateli kanalizace.

• Faktury obsahují

- údaje o odečtech měřidla – stav vodoměru na začátku a konci zúčtovacího období,
- základní platbu, která je za odebrané a odvedené množství vody,
- zahrnuté zálohy, které odběratel uhradil v průběhu fakturovaného období,
- výslednou částku k úhradě, případně přeplatek.

Přeplatky vracíme automatickým způsobem, jaký byl sjednán ve smlouvě, to znamená na účet uvedený ve smlouvě nebo složenkou na adresu pro doručování uvedenou ve smlouvě.

Informace na faktuře však mohou být i složitější, pokud v průběhu fakturovaného období došlo např. ještě k výměně vodoměru, změně ceny apod.

• Splatnost faktur za vodné a stočné je 14 dní ode dne odeslání.

Faktury a upomínky jsou zasílány na adresu pro doručování odběratele (zákazníka, plátce, povinné osoby) uvedenou ve smlouvě nebo v jiné dohodě, případně v rozhodnutí státního orgánu. Druhá upomínka obsahuje upozornění na možné přerušení dodávky vody.

• Zasílání faktur elektronickou poštou

Upřednostňujete elektronickou komunikaci? Ztrácí se Vám korespondence z poštovní schránky? Zdržujete se často mimo své trvalé bydliště?

To jsou některé z důvodů pro aktivaci nové služby poskytované naší společností.

Faktura bude zasílána na uvedenou elektronickou adresu jako příloha emailové zprávy ve formátu PDF.

U této metody zasílání faktur je třeba též zvolit správnou platební metodu:

1. Povolení k přímému inkasu z účtu zákazníka – ideální
 2. Příkaz k úhradě – **je možné**
 3. Složenka – **není možné** – je třeba změnit na jeden z výše uvedených způsobů
- O aktivaci služby a případnou změnu platební metody můžete požádat elektronickou poštou, prostřednictvím naší zákaznické linky, osobně v zákaznickém centru nebo v kontaktních místech společnosti nebo písemně. Veškeré kontakty najdete na str. 18.



Číslo zákaznického účtu uvádějte při jakémkoliv kontaktu s námi. Pod tímto číslem jsou v naší databázi evidovány veškeré údaje, které se týkají Vašeho odběrného místa (smluvní údaje, sjednané podmínky pro platební styk, přehled pohledávek a závazků apod.) **Zároveň číslo zákaznického účtu může sloužit jako VS pro úhradu zálohových plateb.**



RR 00000014 7 CZ

Odběratel / Příjemce zdanitelného plnění

Číslo zákaznického účtu
Evidenční číslo OM

OM číslo
Číslo smlouvy
Adresa OM

Daňový doklad – variabilní symbol

1075789455

Datum vystavení 23. 03. 2010
Datum splatnosti **09. 04. 2010**
Datum uskutečnění zdanitelného plnění 23. 03. 2010

Fakt. vodné	207,000 m ³	(207 000 l)	6 189,03 Kč
Fakt. stočné	207,000 m ³	(207 000 l)	6 305,30 Kč
Pevná složka Vodné			374,48 Kč
Pevná složka Stočné			374,48 Kč

Celkem bez DPH 13 243,29 Kč
Celkem s DPH 14 491,00 Kč
Zahnuté zálohy 13 530,00 Kč
Převod z předchozího zúč. období 0,00 Kč

Daňový doklad – variabilní symbol: uvedené číslo použijte při úhradě nedoplatku z této faktury. Slouží k přesné identifikaci a přiřazení platby.

Celkový zjednodušený přehled vyúčtované spotřeby a zahrnutých úhrad. Výsledkem může být **přeplatek (-)** nebo **nedoplatek (+)**. Údaje v závorce jsou uváděny v litrech z předchozího zúč. období

961,00 Kč

0,00 Kč

Nedoplatek ve výši **961,00 Kč** uhradte do data splatnosti.

Rozpis DPH

Období od	Sazba DPH (%)	Plnění – základ	Základ	DPH	Platby předem Celkem	Základ	DPH	Rozdíl ke zdanění Celkem
Od 01. 01. 2008	9	4 842,04	-5 779,62	-520,38	-6 300,00	-937,58	-84,38	-1 021,96
	10	989,94	-1 909,11	-190,89	-2 100,00	-191,17	-91,92	-1 011,09
Od 01. 12. 2008	5	4 000 842,04	-5 000 779,62	-520 000,38	-6 000 300,00	-937 000,00	-84 000,38	-1 000 021,96
	15	989 000,94	-1 000 909,11	-190 000,89	-2 000 100,00	-919 000,00	-91 000,92	-1 011,09

Daňová rekapitulace

DOPORUČUJEME



Nechme lesu, co mu patří...

Faktura e-mailem
...služba pro Vás i přírodu.

Zažádejte si na internetu, zákaznické lince nebo v zákaznickém centru o elektronickou fakturu.

Faktura v pdf zaslaná na Vás e-mail je vždy k dispozici. Již žádné hledání, zakládání a skladování neforemných dešek a šanonů. Když ji budete potřebovat, jednoduše se podíváte do svého počítače. Pokud si navíc vytvoříte svůj zákaznický účet, máte kdykoliv a odkudkoliv k Vaším pdf fakturám přímý přístup.

Pohodlné pro Vás, šetrné pro přírodu!



Daň, adresa nebo adresa dle trvalého bydliště odběratele

Číslo zákaznického účtu
Evidenční číslo OM

OM číslo
Číslo smlouvy
Adresa OM

Plán záloh

Sjednané smluvní údaje týkající se četnosti a způsobu úhrady zálohových plateb.

Četnost plnění
Četnost fakturace
Způsob úhrady záloh

měsíčně
1x ročně
Stoženka A

Detailní rozpis zálohových plateb na další období až do příštího vyúčtování. Počet záloh je závislý na sjednané četnosti, výše záloh pak na spotřebě za předešlé období.

Přehled plánovaných zálohových plateb

VS	Období	Splatnost	Základ daně (Kč)	Sazba DPH (%)	Výše DPH (Kč)	Záloh celkem (Kč)
2880680182	06/2010	15. 07. 2009	642,18	9	57,82	700,00
2880680068	07/2010	15. 08. 2010	636,37	10	63,63	700,00
2880680071	08/2010	15. 09. 2010	636,37	10	63,63	700,00
2880680111	09/2010	15. 10. 2010	636,37	10	63,63	700,00
2880680234	10/2010	15. 11. 2010	636,37	10	63,63	700,00
2880680087	11/2010	15. 12. 2010	636,37	10	63,63	700,00
2990680068	12/2010	15. 01. 2011	636,37	10	63,63	700,00
2890680058	01/2011	15. 02. 2011	636,37	10	63,63	700,00
2880680321	02/2011	15. 03. 2011	636,37	10	63,63	700,00
2780680487	03/2011	15. 04. 2011	636,37	10	63,63	700,00
2880680477	04/2011	15. 05. 2011	636,37	10	63,63	700,00
2980680366	05/2011	15. 06. 2011	636,37	10	63,63	700,00

INFORMACE

Úhradu jednotlivých předpisů záloh provádějte v termínu splatnosti pod přiděleným VS nebo pod číslem Vašeho zákaznického účtu **111111111** na náš bankovní účet č. **11-1111111111/1111**.

„Informace“ obsahuje údaje, které je nutné použít při sjednaném způsobu úhrady zálohových plateb, tak aby nedocházelo k přiřazení úhrady na jiný zákaznický účet popř. plán záloh nebo platební kalendář.

Požadavek na záloh za vodné a stočné

REKLAMNÍ SDĚLENÍ

InfoPrint Solutions
Automated Dokument Factory

RICOH
InfoPrint Solutions

Možnosti plateb

• Základní způsoby úhrady faktur

• **SIPO** – tímto způsobem je možné hradit platby po nahlášení spojovacího čísla.

• **Bankovní inkaso** – platba na základě požadavku naší společnosti vůči účtu odběratele v bance. Provádí se na základě vydání písemného souhlasu odběratele s inkasem, potvrzeného peněžním ústavem. Tento způsob platby doporučujeme při volbě vhodného maximálního platebního limitu, všem našim zákazníkům.

• **Platební příkaz k úhradě** – je způsob, kdy odběratel dává jednorázovým převodním příkazem k úhradě (je součástí faktury) podnět bance k provedení platby ve prospěch účtu naší společnosti jako dodavatele.

• **Přímo vkladem na účet 1. SČV, a.s.** na každé pobočce Komerční banky.

• **Poštovní poukázka A** – platbu realizuje odběratel na kterékoliv poště prostřednictvím platebního dokladu „A“.

• **Na terminálech Sazky** – výhodou této služby je pouze 15korunový poplatek, který se nemění ani podle výše placené částky. Pro provedení platby stačí předložit čárový kód umístěný v příloze faktury. Využijte 4 300 terminálů SAZKY (kromě terminálů na pobočkách České pošty).



• Dlužit za vodné a stočné se nevyplácí

Předejděte případnému přerušení dodávky vody. K tomu může dojít na základě ustanovení zákona č. 274/2001 Sb. § 9, odstavec 6 písm. g) - v případě prodlení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dní. Přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod z výše uvedeného důvodu je provozovatel povinen oznámit odběrateli alespoň 3 dny předem.

Pokud v nemovitosti jako je například bytový dům dojde z důvodu neplacení vodného a stočného k přerušení dodávky vody, je odpovědnost za toto přerušení dodávky vody pouze na vlastníkově nemovitosti (odběrateli), který je smluvním partnerem naší společnosti jako dodavatele.





© Cena vody

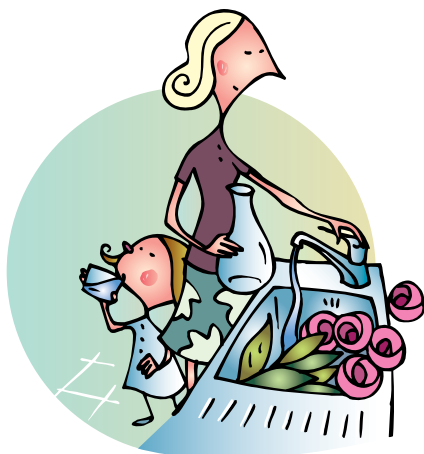
Od roku 1994, kdy přestal stát dotovat cenu vody, byla výše vodného a stočného upravena tak, aby pokrývala skutečné provozní náklady. To platí i pro dnešní ceny, které ale stále nepokrývají potřebné investiční výdaje na obnovu a další rozvoj vodohospodářské infrastruktury.


Vodné a stočné představuje i přes své velké zvýšení asi jedno procento celkových výdajů rodin. Litr balené vody v obchodě stojí kolem pěti korun a stejně kvalitní voda z kohoutku přijde zhruba na šest haléřů. Cenu zatěžuje i DPH, která od 1. ledna 2012 vzrůstá z 10 % na 14 %. Vodné a stočné představuje asi 1,1 % z celkového spotřebního koše obyvatelstva, což je nejméně ze všech výdajů na bydlení a energie. Vodné a stočné není cenou, kterou by reguloval trh. Její výše se stanoví kalkulací v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Do ceny mohou být promítnuty jen oprávněné náklady a přiměřený zisk. Je tedy mylná představa, že provozovatel si může sám zcela libovolně určit cenu vodného a stočného.

• Co vše se promítá do celkové ceny vody?

Charakteristický je především výrazný podíl nákladových položek (opravy a odpisy, případně nájemné hrazené vlastníkům infrastruktury). Souhrn těchto položek představuje více než 40 % ceny. Vzhledem ke stavu vodovodních a kanalizačních řadů nelze předpokládat, že by tato položka do budoucna klesala. Spíše naopak, protože s přijetím do EU přijala ČR závazek na vybudování a rekonstrukci čistíren odpadních vod ve více než 500 lokalitách. Z dalších nákladů tvoří významnou část náklady na primární materiál (poplatky za nákup surové vody, náklady na elektrickou energii, chemikálie atd.). U kanalizací jsou to poplatky za vypouštění odpadních vod a nemalou položku tvoří i služby. Cenu zatěžuje i DPH.

Aktuální výši vodného a stočného najdete na našich webových stránkách nebo Vám je rádi sdělí operátoři naší zákaznické linky.





Nechme lesu, co mu patří...

Faktura e-mailem ...služba pro Vás i přírodu.

**Zažádejte si na internetu, zákaznické lince nebo
v zákaznickém centru o elektronickou fakturu.**

Faktura v pdf zasílaná na Vás e-mail je vždy k dispozici. Již žádné hledání, zakládání a skladování neforemných desek a šanonů. Když ji budete potřebovat, jednoduše se podíváte do svého počítače. Pokud si navíc vytvoříte svůj zákaznický účet, máte kdykoliv a odkudkoliv k Vaším pdf fakturám přímý přístup.

Pohodlné pro Vás, šetrné pro přírodu!

**Váš provozovatel vodovodů a kanalizací
1. SČV, a.s.**



VEOLIA
VODA

🕒 Reklamacce

Obdržíte-li fakturu za vodné a stočné a budete mít pochybnosti o její správnosti, protože fakturovaná částka je příliš vysoká nebo příliš nízká oproti Vaší běžné spotřebě, věnujte faktuře zvýšenou pozornost. Dříve než nám doklad vrátíte zpět, proveďte kontrolu faktury.

• V čem by tato kontrola měla spočívat?

Pokud se Vám zdá nepřiměřeně vysoké fakturované množství v technických jednotkách, tj. m³, porovnejte konečný stav vodoměru uvedený na faktuře s konečným stavem vodoměru, kterým měříme spotřebu pro Vaši nemovitost. Pro fakturaci používáme pouze celé m³. Celé m³ jsou na vodoměru opticky odděleny různými způsoby podle konkrétního typu a velikosti vodoměru (např. desetinou čárkou, rámečkem, nebo barvou číslice). Pokud zjistíte, že na vodoměru je vyšší stav, než je uvedeno na faktuře, znamená to, že odečet byl proveden správně.

Přes všechny uvedené skutečnosti můžete i nadále pochybovat o fakturovaném množství a o správnosti údajů, které jsou na vodoměru. Vodoměr je měřidlo, které musí vyhovovat předpisům na přesnost měření proteklého množství. Jeho údaje se mohou odchylovat od skutečně proteklého množství. Pokud jste opravdu přesvědčení, že vodoměr neměří správně, je možné podat žádost provozovateli o úřední přezkoušení správnosti vodoměru.

🕒 Přezkoušení správnosti vodoměru



Přezkoušení provádí Český metrologický institut a autorizovaná metrologická střediska. Požádáte-li písemně o provedení úředního přezkoušení vodoměru, dostaví se k Vám náš pracovník a provede výměnu vodoměru. Odmontovaný vodoměr bude odeslán k přezkoušení. Pokud budete mít zájem, můžete se úředního přezkoušení osobně zúčastnit. Pokud se nezúčastníte, zkušebna vydá protokol o přezkoušení vodoměru, ze kterého bude zřejmé, jestli vodoměr požadavkům na přesnost vyhověl, nebo nevyhověl.

Pravidla vycházejí z platných právních předpisů (Vyhláška MZE č.428/2001 Sb.) a jsou následující:

1. Pokud vodoměr při zkoušce vyhoví, platí veškeré náklady spojené s provedením přezkoušení vodoměru odběratel, který o ni požádal. Množství fakturované podle údajů vodoměru je tímto výsledkem potvrzeno.
2. Pokud vodoměr při zkoušce nevyhoví, platí náklady spojené s přezkoušením naše společnost jako dodavatel. Množství odebrané vody se určí podle výše předchozího odběru ve srovnatelném období. Došlo-li ke změnám podmínek u odběratele, stanoví se množství odebrané vody podle směrných čísel roční spotřeby uvedených v příloze č. 12 vyhlášky.

POZOR !!

Žádost o úřední přezkoušení vodoměru je potřeba podat písemně, ale nejpозději při výměně vodoměru.

**INFO V LAHVI
JE MINULOST**



SMS informace o vodě zdarma přímo ve Vašem mobilu



Nenechte se zaskočit případnou odstávkou vody!

Spolehněte se na včasné informace zdarma přímo do Vašeho mobilu.

Zaregistrujte se na www.voda-info.cz nebo zašlete SMS ve tvaru VEOLIA na číslo 720 001 112. Zavoláme Vám a Vaši registraci vyřídíme společně.

Váš provozovatel vodovodů a kanalizací
1. SčV, a.s.

Cena registrační SMS dle Vašeho tarifu.
Provozovatelem systému
je ComGate, a.s.

VEOLIA
VODA

📞 Jak nás můžete kontaktovat?

• Zákaznická linka 1. SČV, a.s. 800 454 545

Zákaznická linka funguje 24 hodin denně 7 dní v týdnu, a to pro obchodní, provozní i technické informace. Naše společnost přistoupila k rozšíření provozní doby s cílem zkvalitnit obsluhu zákazníků.

Evidenční číslo odběru

Z důvodu rychlosti a efektivnosti vyřizování Vašich požadavků Vás žádáme o uvádění evidenčního čísla odběru při jakémkoliv kontaktu s naší společností. Evidenční číslo odběru naleznete na Vaší odběratelské smlouvě či každé faktuře.

• Klasická a elektronická pošta

1. SČV, a.s.

Novohospodská 93, Příbram IX, 261 01

E-mail: info@1scv.cz

• Zákaznické centrum, Náměstí T.G.Masaryka 157, Příbram I

Otevírací doba:

Po, St: 8.00 – 17.00 hod.

Út a Čt : pouze po předchozí dohodě

Pá: 8.00 - 12.00 hod.

• Kontaktní místo, Pražská 21, Mníšek pod Brdy

• Kontaktní místo, ul. 17. listopadu 51/1, Říčany

Otevírací doba:

Po, St: 8.00 – 11.00, 12.00 - 17.00 hod.

Út , Čt, Pá : pouze po předchozí dohodě

• Kontaktní místo, Šafaříkova 354, Sedlčany

• Kontaktní místo, Průmyslová 203, Český Brod

Otevírací doba:

Po, St: 8.00 – 11.00, 12.00 - 17.00 hod.

Út , Čt, Pá : pouze po předchozí dohodě

• Kontaktní místo, Říčanská 375, Jesenice

Otevírací doba:

Po, St: 8.00 - 17.00 hod

Út , Čt : pouze po předchozí dohodě

Pá: 8.00 - 12.00 hod



Rozsah služeb poskytovaných v zákaznických centrech a kontaktních místech:

- veškeré záležitosti týkající se smluvních vztahů (uzavírání a změny smluv, informace o fakturách apod.)
- předání technické dokumentace skutečného provedení vodárenských a kanalizačních staveb (geodetické zaměření staveb)
- výběr hotovosti za vodné a stočné, včetně úhrady záloh
- řešení reklamací a stížností
- poskytování informací o službách společnosti
- podání žádosti o přípojku

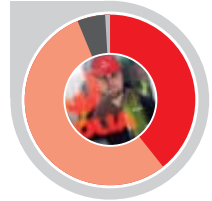
Průzkum spokojenosti se službami 1. SčV, a.s. 2011



- ▶ Průzkum provedla firma International Business and Research Services (IBRS)
- ▶ Bylo osloveno 725 respondentů
- ▶ Průzkum byl proveden v říjnu až listopadu 2011

Jak jste celkově spokojen/a se službami Vašeho dodavatele pitné vody?

- velice spokojen/a - 37,9 %
- spokojen/a - 55,9 %
- spíše nespokojen/a - 5,9 %
- zcela nespokojen/a - 0,3 %



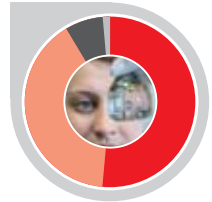
Jak jste byla spokojen/a s rychlostí vyřešení havárie nebo závad při dodávkách a odkanalizování?

- spokojen/a - 83,3 %
- nespokojen/a - 16,7 %



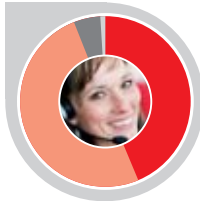
Jak jste spokojen/a s kvalitou pitné vody?

- velice spokojen/a - 53,0 %
- spokojen/a - 39,0 %
- spíše nespokojen/a - 7,6 %
- zcela nespokojen/a - 0,4 %



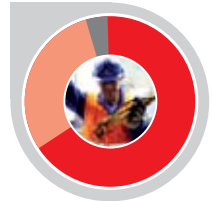
Jak jste spokojen/a s profesionalitou zaměstnanců?

- velice spokojen/a - 31,7 %
- spokojen/a - 31,9 %
- spíše nespokojen/a - 3,2 %
- zcela nespokojen/a - 0,4 %



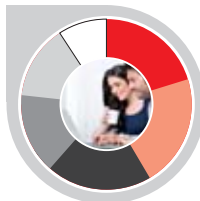
Jak jste celkově spokojen/a s plynulostí dodávek vody?

- velice spokojen/a - 68,4 %
- spokojen/a - 29,8 %
- spíše nespokojen/a - 1,8 %
- zcela nespokojen/a - 0 %



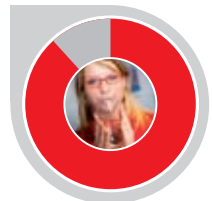
Jaký způsob poskytování informací Vám nejvíce vyhovuje?

- rozesílané brožury, letáky - 43 %
- internetové stránky (www) - 39 %
- media (reg. tisk, TV, rádio) - 30 %
- zákaznická telefonní linka - 30 %
- SMS zprávy - 24 %
- E-mail, elektron. zpravodaj - 34 %



Používáte vodu z kohoutku k pití?

- ano - 87,6 %
- ne - 12,4 %



Webové stránky 1. SČV, a.s.

- www.1scv.cz



☎ Na našich internetových stránkách najdete

- aktuální přehled havárií a plánovaných odstávek vodovodu i kanalizace
 - informace o aktuální ceně vodného a stočného
 - informace o kvalitě vody
 - rezervační systém umožňující stanovit si předem datum a čas schůzky v zákaznickém centru
 - přehled dalších nabízených služeb
 - zajímavosti ze světa vody a vodárenství
 - pozvánky na akce, soutěže a kvízy pro děti
- a řadu dalších užitečných rad a informací ze světa vody.*

**Máte už svůj zákaznický účet na internetu?
Neváhejte a zřídte si ho na www.1scv.cz!**

Díky zabezpečenému účtu budete mít z pohodlí domova

- přehled o Vaší spotřebě, fakturách a odečtech vodoměru
- možnost změnit Vaše fakturační údaje, výši placených záloh, nahlásit samoodečet vodoměru.

Máte už svůj „vodovodní“ zákaznický účet?

Že ne? **Tak neváhejte a zříd'te si ho na www.1scv.cz.**



Díky zabezpečenému účtu
budete mít z pohodlí domova

PŘEHLED

- » o Vaší spotřebě
- » o všech Vašich fakturách
- » o odečtech vodoměru

MOŽNOST

- » změnit Vaše smluvní údaje
- » změnit výši placených záloh
- » nahlásit samoodečet vodoměru

Váš dodavatel vodárenských služeb

1 SČV, a.s.
call centrum: 800 454 545
www.1scv.cz

 **VEOLIA**
VODA

VŠE DŮLEŽITÉ O VODĚ Z KOHOUTKU

☉ Pitná voda z veřejného vodovodu, její kvalita a vlastnosti

• Kvalita pitné vody

Kvalita pitné vody je kontrolována podle vyhlášky Ministerstva zdravotnictví ČR č. 252/2004 Sb., která je v souladu s požadavky EU na pitnou vodu a požadavky hygienických stanic. Voda jako potravinový produkt podstupuje řadu kontrol a odpovídá přísným kritériím kvality. Za Vaším vodoměrem voda vstupuje do vnitřních vodovodů a udržování kvality vody za vstupem do přípojky je pouze Vaší odpovědností, resp. odpovědností vlastníka objektu.

Za horší kvalitu vody občas mohou zdánlivé maličkosti. Vše v podstatě závisí na kvalitě vnitřního vodovodu a na jeho řádné údržbě. Zde jsou některé příklady, co může způsobovat znečištění vody u Vás doma: nepoužívané trubky a vodovodní příslušenství (staré kohoutky na zalévání, stará umyvadla atd.), kde se může držet stojatá voda a v ní pak dochází k množení bakterií; neudržované vodovodní baterie a filtry k nim přidávané jsou též příhodná místa pro tvorbu bakterií; zpětné nasátí vody je způsobeno kolísáním tlaku ve vodovodních trubkách: voda již použitá může být nahodile nasáta a může tak způsobit znečištění veřejné vodovodní sítě; nefunkční zpětné klapky u praček nebo myček nádobí.

• Pravidla potravinové hygieny

Pro konzumaci vody

Před pitím, zejména ráno nebo po návratu z práce nebo víkendu, nechávejte vodu po dobu půl minuty odtéci. Takto „spotřebované“ množství vody odpovídá pouze jednomu spláchnutí toalety a Vy budete mít jistotu, že voda, kterou konzumujete, je čerstvá. Na pití a vaření nepoužívejte teplou vodu z vodovodu.

Pro skladování vody

Vodu uchovávejte v chladničce a pravidelně vyměňujte led do nápojů, používejte pouze čisté nádoby a spotřebujte vodu do 24 hodin; ochraňujte vodu před prachem a zápachy. Doporučujeme vodu uchovávat mimo přístup vzduchu a světla, proto používejte uzavíratelné láhve nebo překryjte nádobu fólií. Nevystavujte vodu slunci.

☉ Tvrdost vody

Tvrdost vody popisuje podíl mineralizace vody. Obecně se tvrdostí vody rozumí koncentrace všech vícemocných kationtů kovů alkalických zemin, v podstatě se jedná o sumu vápníku a hořčíku. Obsah vápníku ve vodě je přímo svázán s geologickou skladbou horniny, kterou protéká. Proto se tvrdost vody v jednotlivých geografických oblastech často liší. Voda pocházející z křídovité oblasti je tvrdší než ta, která se čerpá v oblasti žulové. Pokud se stanovuje tvrdost jako suma vápníku a hořčíku, výsledek se vyjadřuje v mmol/l (milimol na litr).

Meze tvrdosti vody

Pitná voda	mmol/l	°dH	°F
velmi tvrdá	> 3,76	> 21,01	> 37,51
tvrdá	2,51 - 3,75	14,01 - 21	25,01 - 37,5
středně tvrdá	1,26 - 2,5	7,01 - 14	12,51 - 25
měkká	0,7 - 1,25	3,9 - 7	7 - 12,5
velmi měkká	< 0,5	< 2,8	< 5

Přepočty tvrdosti vody

1 mmol/l = 5,61° dH	1° dH = 0,18 mmol/l
1 mmol/l = 10° F	1° F = 0,1 mmol/l
1° dH = 1,78° F	1° F = 0,56° dH
1° dH = německý stupeň	
1° F = francouzský stupeň	

**• Jak rozlišit tvrdou vodu od měkké?****Tvrdá voda:**

- Mýdlo málo pění a snadno se oplachuje.
- Na hladině kávy nebo čaje se tvoří povlak.
- Z jídel a nápojů se ztrácejí aromatické látky.
- Prodlužuje se doba vaření masa a zeleniny.
- Zanechává bělavé stopy v hrncích, na nádobí a na sanitárním vybavení (na vanách, umyvadlech...)
- Způsobuje tvorbu vodního kamene v teplovodních trubkách, v ohřívačích vody, v kotlích a v domácích elektrospotřebičích. Na druhou stranu však chrání potrubí před korozi.

Měkká voda:

- Pokud voda nemá výše zmíněné účinky, jedná se o vodu měkkou.
- Jednoduchým návodem, jak předejít tvorbě nežádoucího povlaku na hladině čaje u tvrdé vody, je mírné okyselení vody - buď několika kapkami citrónu nebo chuťově neutrální kyselinou askorbovou (vitamin C) nebo kyselinou citrónovou (1 špetka na 1 litr vody), které lze běžně zakoupit v lékárně.

• Optimální tvrdost pitné vody ze zdravotního hlediska

Ze zdravotních hledisek dáváme přednost spíše vodě tvrdší, ale i růst tvrdosti je prospěšný jen do určité míry. Optimum v pitné vodě je uvedeno ve vyhlášce pro pitnou vodu. Vápník nemá v žádném případě negativní vliv na naše zdraví. Naopak pro zdravý růst nebo k ochraně před odvápněním se doporučuje pít vodu s obsahem minerálních solí jako jsou vápník nebo hořčík. Voda z kohoutku je tedy nejjednodušším každodenním zdrojem vápníku pro náš organismus.

• Technické hledisko

Z technického hlediska není žádoucí ani velmi měkká voda, která bývá agresivní a způsobuje korozi potrubí, ani voda tvrdá, která zase snižuje životnost potrubí a nádrží tvorbou inkrustací. Tvrdá voda navíc špatně rozpouští mýdlo a zvyšuje jeho spotřebu. Specifickým problémem se stává tvrdost u teplé vody. Když voda obsahuje hydrogenuhličitan, dojde během jejího zahřívání k odstranění CO_2 a ke změně hydrogenuhličitanu na uhličitán (vápenatý), který se vysráží ve formě tuhého vodního kamene na stěnách varných nádob, trubek a bojlerů.

• Jak omezovat tvorbu vodního kamene?

Pokud je Vaše voda velmi tvrdá, řiďte se následujícími doporučeními:

- Pro ohřívače vody nebo kotle omezte teplotu vody na 60°C. Při vyšších teplotách se vodní kámen usazuje mnohem rychleji.

- Pro domácí spotřebiče: Řiďte se pokyny výrobce spotřebiče. Abyste zabránili příliš rychlému usazování vodního kamene, můžete používat přípravky proti tvorbě vodního kamene.

Pokud je vaše voda extrémně tvrdá, můžete si nainstalovat změkčovač vody na přívod vody k domácím spotřebičům. Chcete-li jej instalovat na přívod vody určené ke konzumaci, musí splňovat hygienické normy.

Barva vody

Někdy se může stát, že z kohoutku neteče voda křišťálově průzračná, ale více či méně bíle nebo rezavohnědě zbarvená. Ani jeden z těchto jevů neškodí lidskému zdraví, nicméně dále se dozvíte, co je příčinou tohoto jevu a jakým způsobem ho eliminovat.

• Bílé zbarvení

Bílé zbarvení vody má na svědomí vzduch rozpuštěný ve vodě. Při kontaktu studené vody z vodovodní sítě s teplejším vnitřním vodovodem ve Vašem domě nebo průtokem přes perlátor instalovaný na vodovodním kohoutku se tento vzduch z vody uvolní a velké množství drobných bublinek způsobí její „mléčné“ zbarvení. S tímto zbarvením se můžete rovněž setkat po provedených opravách vodovodního potrubí, kdy se do sítě nasál vzduch z vnějšího prostředí. Tento vzduch má za následek kromě bílého zbarvení vody i nepravidelný tok vody z kohoutku, doprovázený syčením a „střilením“.

Bílé zbarvení vody způsobené uvolněným vzduchem nemá absolutně žádný vliv na chuťové kvality vody ani na Vaše zdraví. Vzduch z vody postupně vyprchá, takže stačí, když vodu necháte několik minut odstát. Poté by měla být voda opět průzračná.

• Rezavohnědé zbarvení

Rezavohnědé zbarvení způsobují částice oxidu železa, které vznikají korozi vnitřních stěn vodovodního potrubí. Tyto částice se za normálních okolností usazují na stěnách potrubí. Při zvýšení průtoku vody, při manipulaci s uzávěry, při opravách nebo údržbě rozvodné sítě atd., se částice oxidu železa mohou uvolnit do distribuované pitné vody, a způsobit tak její zbarvení. Oxidy železa nejsou zdraví škodlivé, větší množství jejich uvolněných částic však negativně působí na vzhled a chuť pitné vody. Aby Vám z vodovodního kohoutku opět tekla průzračná voda, stačí ji nechat chvíli odtéci. Pokud by se Vám však zdálo, že rezavá voda teče příliš dlouho nebo že se tento jev opakuje příliš často, obraťte se na naši společnost.

Doporučení

Po dobu, kdy u Vás teče rezavá voda, používejte „vodní“ domácí přístroje (pračky, myčky na nádobí, varné konvice, sprchy, vany atd.) jen v nejnnutnějších případech. Částice oxidu železa by totiž mohly zanést trysky nebo ventily těchto zařízení. Zbarvenou vodu rovněž nepo-

užívejte na praní - mohlo by dojít k nežádoucímu obarvení prádla. Pokud v distribuční síti teče nezabarvená voda a z Vašeho vodovodního kohoutku přesto teče voda rezavá, příčina jejího zabarvení může spočívat ve vnitřních, zřejmě již starých rozvodech, za které odpovídá majitel domu.



☉ Chuť vody – chlór v pitné vodě

Chlór zabraňuje množení zárodků bakterií ve vodovodních sítích. Působí jako potravní konzervační prostředek a zaručuje uchování kvality vody dodávané spotřebitelům z hlediska zdravotní nezávadnosti.

Pro zachování bakteriologické nezávadnosti vody je na různých úsecích distribuční sítě přidáváno průměrně 0,1 - 0,2 miligramů chlóru na jeden litr vody. Tímto je zajištěno, aby voda, která se dostane až k Vám, byla naprosto zdravotně nezávadná. Obsah chlóru v takto upravené vodě představuje 5 kapek chlóru na 1 000 litrů vody, což je zhruba objem 5 koupelových van. V malých dávkách je chlór zdravotně nezávadný. Naopak, jedná se o silný desinfekční prostředek, který každého chrání před náhodnou sekundární kontaminací vody.

V závislosti na místě v síti má voda slabší či silnější aroma chlóru. Odstranit jej můžete následujícími způsoby: před konzumací nechte vodu několik minut „odstát“, nejprve přidejte do vody pár kostek ledu nebo několik kapek citrónu, uchovávejte vodu v chladničce v uzavřených skleněných láhvích (po dobu max. 24 h), vodu můžete také před konzumací krátce převařit.

☉ Odpadní voda

• Kam odtéká?

Odpadní voda je pomocí stokové sítě odváděna do čistíren odpadních vod. Kanalizační část vodního cyklu má za úkol zajistit, aby byla použita voda před návratem do přírody náležitě vyčištěna. Vypouštění odpadních vod do kanalizace řeší tzv. kanalizační řád, jehož účelem je stanovení podmínek, za kterých se producentům odpadních vod povoluje vypouštět do kanalizace odpadní vody. Podmínky pro vypouštění odpadních vod byly stanoveny proto, aby čistírny odpadních vod byly schopny odpadní vodu vyčistit a neznečišťovalo se životní prostředí.

• Co do kanalizace nepatří Odpadní vody v domácnostech

Do stokové sítě nepatří řada látek. Seznam látek, které nejsou odpadními vodami a nepatří tedy do stokové sítě, je uveden v kanalizačním řádu, který najdete na www.1scv.cz. K tradičním problematickým odpadům v domácnostech patří: kyseliny, rozpouštědla, staré barvy, domácí a zahradní chemie, lepidla, benzin a jiné ropné látky, zbytky potravin, hygienické potřeby, léky či jiné předměty, které mohou ucpat kanalizaci, ale i odpad z drtičů kuchyňského odpadu, které se dají likvidovat tzv. suchou cestou.



Tuky v domácnostech

Tuky a oleje, které lidé doma často vylévají do kuchyňských dřezů či záchodových mís, způsobují provozovateli problémy v kanalizaci a kanalizačních přípojkách, neboť tuky se tam srazí a ztěžují odtok odpadních vod. Tuky patří do speciálních nádob ve sběrných dvorech. Správný způsob likvidace tuků je takový, že je obyvatelé mají shromažďovat do nádoby s pevným uzávěrem, a poté ji odvézt do sběrného dvora. V krajním případě mohou lidé vyhodit použité mastnoty v uzavřené nádobě do kontejneru.

KAŽDÁ KAPKA NĚCO STOJÍ

Do stokové sítě nesmí vniknout následující látky:

- látky radioaktivní,
- látky infekční a karcinogenní,
- jedy, žiraviny, výbušniny,
- pesticidy,
- omamné látky, hořlavé látky,
- biologicky nerozložitelné tenzidy,
- organická rozpouštědla,
- ropné látky, silážní šťávy,
- průmyslová a statková hnojiva, zeminy,
- látky působící změnu barvy vody,
- neutralizační kaly,
- látky, které by mohly způsobit ucpání kanalizační stoky,
- pevné odpady včetně kuchyňských, ať ve formě pevné nebo rozmělněné, které se dají likvidovat tzv. „suchou cestou“.



☉ Každá kapka něco stojí aneb poradíme Vám jak ušetřit

• Spotřeba vody v domácnosti

Příklad průměrné denní spotřeby pitné vody v domácnosti na osobu.

Spotřeba vody v ČR je podle Českého statistického úřadu 92,5 litrů/osobu/den.

Pro výpočet je použita průměrná cena vody v regionu provozovaném společností 1. SČV, a.s. (vodné a stočné včetně DPH) v roce 2012, a to 74,35 Kč.

	Průměrné denní hodnoty v litrech	Průměrné denní hodnoty v Kč
WC	24	1,79
Osobní hygiena, mytí	34,5	2,57
Praní, úklid	12	0,89
Příprava jídla, mytí nádobí	7	0,52
Pítí	2	0,15
Mytí rukou	4,5	0,35
Zalévání	4,5	0,35
Ostatní	4	0,30



Kolik korun Vás mohou stát úniky vody ve Vaší domácnosti?

Příklad

		Litrů za den	m ³ za rok	Kč za rok
Kapající kohoutek	Slabě	24	8,8	654
Kapající kohoutek	Silně	54	19,7	1 465
Protékající splachovač na WC	Slabě	150-1 000	54,8 - 365	4 074 - 27 138
Protékající splachovač na WC	Silně	1 000 – 2 000	365 - 730	27 138 - 54 276

• Voda z vodovodu

Zaručeně dobrá a zdravotně nezávadná pitná voda Vám teče doma přímo z kohoutku. Voda z vodovodu je mnohem přátelštější k životnímu prostředí než balená voda, nepotřebuje žádné obaly, dopravu, ani skladovací prostory! Budete-li pít vodu z vodovodu, ušetříte peníze, ale i čas a námahu a odpadá Vám starost s likvidací použitých PET lahví.

☉ Rady a tipy pro úsporu vody v kuchyni, v koupelně a na zahradě

Jak šetrněji hospodařit v domácnosti a jak přispět vlastnímu zdraví i zdraví přírody

- Opravte místa, kudy uniká voda, jako jsou kapající kohoutky, záchody nebo vodovodní potrubí. Po čase se i drobné kapání promění ve velké množství vody.
- Nechte si nainstalovat šetřiče vody.
- Při opuštění bytu či domu na delší dobu (dovolená, služební cesta apod.) uzavřete hlavní uzávěr vody.

• V kuchyni

- Dávejte nádobu s pitnou vodou do ledničky. Nemusíte tak pokaždé, když máte žízeň, nechat dlouho téct kohoutek, než bude voda studená.
- Pitnou tekoucí vodu nepoužívejte na chlazení nápojů, k tomuto účelu poslouží lépe několik kostek ledu.
- Při mytí nádobí nenechávejte vodu téct, mnohokrát se tak spotřeba vody zvyšuje.
- Myčku na nádobí pouštějte jen plnou.
- Jestliže umýváte nádobí ručně dvakrát denně, spotřebujete asi 70 litrů. Naplníte-li myčku na její plnou kapacitu jedenkrát denně, spotřebujete při použití ekonomického programu přibližně jen 10 - 20 litrů vody.

• V koupelně

- Nechte si nainstalovat úsporný splachovací systém.
- Nejvíce vody se spotřebuje na sprchování a koupání.
Lépe než si napustit plnou vanu vody je krátkce se osprchovat.
- Nainstalujte si úsporné zařízení na sprchu.
- Při čištění zubů nenechávejte téct kohoutek.
- Perte pouze tehdy, když je pračka plná.



• Na zahradě

- Pokud musíte zalévat trávník, zalévejte ho vždy po ránu nebo večer, ať zabráníte vypařování vody. Jedna větší dávka vody týdně je prospěšnější než několik krátkých postřiků.

ZÁVAZKY VŮČI SPOTŘEBITELŮM

Společnosti skupiny Veolia Voda reagují na základě vlastních průzkumů spokojenosti na stále rostoucí požadavky zákazníků i spotřebitelů a spustily od 1. 10. 2009 v České republice ojedinělý projekt s názvem Závazky zákaznických služeb.

V rámci tohoto projektu se zavazují **GARANTOVAT** zákazníkům kvalitu poskytovaných služeb. Chtějí být svým zákazníkům neustále k dispozici, co nejlépe je informovat a projevit jim svou solidaritu.

Pevně věříme, že naše závazky se stanou další etapou v posílení důvěry, která tvoří základ vztahů mezi společnostmi a zákazníky.

☉ Společnosti skupiny Veolia Voda se zavazují:

Našim zákazníkům chceme zabezpečit DOSTUPNOST všech poskytovaných služeb souvisejících s dodávkami vody a od-kanalizováním.

- **Zajistíme Vám co nejsnazší a nejrychlejší přístup k vodě.***

Při budování nové vodovodní a kanalizační přípojky Vám předložíme cenovou nabídku prací do 5 pracovních dnů od přijetí veškeré projektové dokumentace. Realizace prací při budování nové vodovodní a kanalizační přípojky bude provedena dle dohody s Vámi nebo do 15 pracovních dnů od získání všech potřebných povolení a předání staveniště.

- **Nabídneme Vám termíny schůzek v přesně určeném časovém rozmezí a tyto termíny dodržíme.***

V případě individuálně sjednávané schůzky Vám nabídneme časové rozmezí maximálně 2 hodiny a tento čas přesně dodržíme.

- **Přizpůsobíme naši otevírací dobu Vaším potřebám.**

Telefonická zákaznická linka je Vám k dispozici 24h denně a 7 dní v týdnu. Zákaznická centra jsou otevřena od pondělí do pátku. V případě, že je Vaše zákaznické centrum některý všední den uzavřeno, můžete si domluvit schůzku přímo na konkrétní hodinu.

- **Technické havarijní situace řešíme 24 hodin denně 7 dní v týdnu.***

První reakce (diagnostika situace na dálku) zaměstnanců na hlášení o havárii následuje nejpozději do 2 hodin.

Naše zákazníky a spotřebitele chceme INFORMOVAT co nejlépe a naší prioritou je, aby poskytované informace byly užitečné a srozumitelné. Vaše spokojenost je pro nás důležitá, a proto nasloucháme Vaším názorům.



- **Informujeme Vás v případě přerušení dodávky nebo odkanalizování.**

V případě plánovaného přerušení dodávek vody Vás informujeme alespoň 15 dní předem.

Dojde-li k náhlé technické havarii, zašleme Vám informaci formou SMS.**

** Informace o havarii jsou zasílány SMS zprávou všem registrovaným zákazníkům z dotčených oblastí. Služba je nabízena zdarma na <http://www.voda-info.cz>.

- **Zodpovíme všechny dotazy týkající se kvality vody, odkanalizování a fakturace.***

Telefonicky odpovídáme okamžitě.

Emailem odpovídáme do konce následujícího pracovního dne.

Poštou odpovídáme do 8 pracovních dní.

- **Sledujeme Vaši spokojenost a zveřejňujeme výsledky průzkumu.**

Každý rok provádíme průzkum spokojenosti našich zákazníků a jeho výsledky zveřejňujeme v médiích, na internetu i v zákaznických centrech nebo zákaznickém časopise Voda pro Vás.

Zavazujeme se stát při Vás za všech okolností a projevit naši SOLIDARITU, nabídnout pomoc v případě finanční nouze nebo Vás upozornit na neobvyklou spotřebu.

- **Pomáháme Vám v tíživé finanční situaci s cílem předejít přerušení dodávky vody.**

Zákazníkům v tíživé finanční situaci (a platební morálkou v souladu se smluvními podmínkami) navrhneme individuální řešení.

- **Informujeme Vás v případě zjištění neobvykle zvýšené spotřeby vody.**

Při vystavování faktur sledujeme Vaši spotřebu vody a informujeme Vás o nezvyklých výkyvech.

- **Podporujeme vnímavost a odpovědnost našich zákazníků vůči životnímu prostředí.**

Pořádáme vzdělávací a informační akce pro školy a širokou veřejnost, kde radíme a vysvětlujeme, jak se správně chovat k životnímu prostředí a jak správně využívat vodní zdroje.



Pokud závazek nesplníme, obdržíte od nás dárek!

(platí pro závazky označené hvězdičkou)

Celé znění závazků včetně stanovených limitů naleznete v zákaznické brožůře „Voda +“ v našich zákaznických centrech. Závazky vstoupily v platnost od 1/10/2009.

Kontakt:
1. SČV, a.s.
Ke Kable 971
100 00 Praha 10
Call centrum 800 454 545
E-mail: info@1scv.cz

ww.1scv.cz

