

# PVK kapku po kapce

Vše, co potřebujete vědět o vodě z kohoutku  
a odvádění odpadních vod



Pražské vodovody  
a kanalizace

# Obsah

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 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 .....                                                        | 5  |
| Srážkové vody .....                                                        | 5  |
| Fakturace .....                                                            | 6  |
| Reklamace .....                                                            | 7  |
| Faktura .....                                                              | 8  |
| Bezkontaktní elektronická komunikace .....                                 | 12 |
| Zákaznický portál .....                                                    | 12 |
| Možnosti plateb .....                                                      | 13 |
| SMS INFO .....                                                             | 14 |
| Asistenční služba .....                                                    | 14 |
| Cena vody .....                                                            | 15 |
| Jak ušetřit .....                                                          | 16 |
| <br><b>VŠE DŮLEŽITÉ O VODĚ Z KOHOUTKU</b>                                  |    |
| Pitná voda – kvalita a vlastnosti .....                                    | 17 |
| Chuť vody – chlór v pitné vodě .....                                       | 19 |
| Tvrdost vody .....                                                         | 19 |
| <br>Rady a tipy pro úsporu vody .....                                      | 21 |
| Odpadní voda .....                                                         | 22 |
| Kontakty .....                                                             | 24 |
| Závazky vůči našim odběratelům .....                                       | 26 |



# CO VŠE JE POTŘEBA, KDYŽ CHCI ODEBÍRAT VODU Z VODOVODU A ODVÁDĚT ODPADNÍ VODY

## NOVÉ ODBĚRNÉ MÍSTO – ŽÁDOST O ZŘÍZENÍ PŘÍPOJKY

Ke stavbě přípojky je stavebník povinen zpracovat projektovou dokumentaci v souladu s Městskými standardy vodárenských a kanalizačních zařízení na území hl. m. Prahy (dostupné na [www.pvs.cz](http://www.pvs.cz)), Technickými požadavky společnosti Pražské vodovody a kanalizace, a.s., dále jen PVK, které najdete na [www.pvk.cz](http://www.pvk.cz) a se zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění, zákonem č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon) a vyhláškou č. 428/2001 Sb. Upozorňujeme, že přípojky jsou 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 tvořena samostatnou stavbou úsekem potrubí od vyústění vnitřní kanalizace stavby nebo odvodnění pozemku k zaústění do stokové sítě.

Projektovou dokumentaci předkládá stavebník k vyjádření přes VYJADŘOVACÍ PORTÁL, který najdete na [www.pvk.cz/sluzby/vyjadrovaciportal](http://www.pvk.cz/sluzby/vyjadrovaciportal). Následně PVK zpracuje vyjádření k danému projektu, ve kterém jsou rovněž informace o dalším postupu k vyřízení požadavku pro zřízení přípojky.

PVK nabízí službu „přípojky na klíč“, která je dostupná na [www.pvk.cz/zakaznici/pripojka-a-smlouva/sluzby-poskytovane-pvk-pro-zrizeni-pripojky/](http://www.pvk.cz/zakaznici/pripojka-a-smlouva/sluzby-poskytovane-pvk-pro-zrizeni-pripojky/). Jedná se o vyhotovení projektové dokumentace a zajištění veškerých povolení k realizaci přípojky.

**Napojení vodovodní nebo kanalizační přípojky na vodovod nebo kanalizaci pro veřejnou potřebu, které PVK provozují, jsou oprávněny provádět pouze PVK. Následně zaměstnanci PVK zajistí montáž vodoměru, který je stanoveným měřidlem v závazkovém vztahu mezi PVK a odběrateli. Zaměstnanci PVK na instalované měřidlo přidají registrovanou montážní plombu. Vodoměr se umísťuje do vodoměrné sestavy, jejíž složení je uvedeno v Technických požadavcích PVK.**

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), příp. je nutné o toto propojení požádat přes vyjadřovací portál.

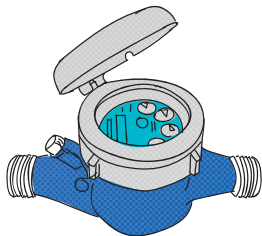


## MĚŘENÍ VODY

Množství odebrané vody je zpravidla určeno podle vodoměru. Množství vody vypuštěné do kanalizace se většinou neměří. Předpokládá se, 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 m<sup>3</sup>/rok, lze snížení stočného řešit osazením podružného vodoměru pro měření množství vody spotřebované a nevypuštěné do kanalizace. Osazení podružného vodoměru se provádí na náklady odběratele a je třeba je předem projednat s PVK.

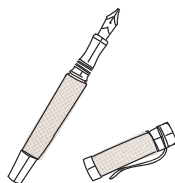
U nemovitostí, ze kterých jsou odváděny srážkové vody kanalizací a slouží k podnikání, jsou součástí smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod i podmínky pro odvádění srážkových vod. Způsob stanovení množství odváděných srážkových vod je dán vyhláškou č. 428/2001 Sb., v platném znění. Při výpočtu množství srážkových vod se vychází z dlouhodobého srážkového normálu v dané lokalitě a z výměry a druhu ploch, ze kterých jsou srážkové vody odváděny.



## SMLOUVA O DODÁVCE VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Smlouva o dodávce vody z vodovodu a o odvádění odpadních vod kanalizací je základním dokumentem upravujícím vztah mezi zákazníkem a PVK. 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. Pokud 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 zaměstnanci PVK, 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 Váš optimální způsob placení záloh a konečného vyúčtování, dohodnout adresu pro doručování faktur a zvolit způsob úhrady vystavených faktur. Smlouva o dodávce vody a odvádění odpadních vod také obsahuje podmínky pro odvádění srážkových vod, případně odpadních vod z jiných zdrojů než z vodovodu.



## 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 odebrané 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 potřeby vody.

## ODEČTY VODOMĚŘŮ

Odečty vodoměrů osazených na přípojkách nemovitostí připojených na vodovod pro veřejnou potřebu provádíme v pravidelných intervalech. Zaměstnanci PVK, kteří odečítají vodoměry, mají povinnost se na vyzvání prokázat služebním průkazem. Podle zákona č. 274/2001 Sb., je odběratel povinen umožnit provozovateli přístup k vodoměru. Pokud Vás odečítač vodoměrů nezastihne, zanechá Vám na místě písemný vzkaz s termínem dalšího odečtu nebo s telefonním číslem k nahlášení samoodečtu.

## SMART METERING

Odečty vodoměrů lze provádět i on-line a pro tento způsob společnost Veolia přináší služby dálkových odečtů. Tuto možnost nabízíme prostřednictvím služby VODA ON-LINE. Zákazník přes zabezpečené webové stránky nebo pomocí chytrého telefonu s připojením na internet vidí a kontroluje stav odebrané vody, zjistí, zdali nedochází k únikům vody v objektu, nastaví si alarmové stavy, které ho informují prostřednictvím e-mailu nebo SMS o vzniklé

havarijní situaci na vlastní přípojce a v neposlední řadě uchrání jeho soukromí při fyzickém odečtu stavu vodoměru. Pro bližší informace prosím kontaktujte oddělení dálkových odečtů, e-mail: [dalkove.odecty@pvk.cz](mailto:dalkove.odecty@pvk.cz) a nebo na [www.pvk.cz](http://www.pvk.cz).

## SRÁŽKOVÉ VODY

### Odvádění srážkových vod kanalizací

PVK zajišťují 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 odváděných 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 srážkového normálu v oblasti, ze které jsou srážkové vody odváděny do kanalizace, zjištěného u příslušné regionální pobočky 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 s výjimkou staveb, pozemků nebo jejich částí využívaných pro služby, které nesouvisí s činností provozovatele dráhy nebo drážního dopravce, zoologické zahrady, veřejná a neveřejná pohřebiště a plochy **nemovitostí určených k trvalému bydlení a na domácnosti**.

Podrobnosti k výpočtu platby za srážkové vody Vám rádi zodpoví zaměstnanci PVK při podpisu smlouvy nebo po telefonu na zákaznické lince PVK.

## PŘEZKOUŠENÍ SPRÁVNOSTI VODOMĚRU

Přezkoušení provádí Český metrologický institut a autorizovaná metrologická střediska. Požádáte-li písemně o provedení úředního přezkoušení vodoměru, dostaví se k Vám zaměstnanec PVK a provede výměnu vodoměru. Odmontovaný vodoměr bude odeslán k přezkoušení. Pokud budete mít zájem, můžete se úředního přezkoušení osobně zúčastnit. Pokud se neúčastníte, 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 č. 428/2001 Sb., v platném znění) 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 PVK jako dodavatel. Množství odebrané vody se určí podle předchozího odběru ve srovnatelném období.
- Došlo-li ke změnám podmínek u odběratele, stanoví se množství odebrané vody podle směrných čísel roční potřeby vody.

**POZOR !! Žádost o úřední přezkoušení vodoměru je potřeba podat písemně, ale nejpozději při výměně vodoměru.**

## FAKTURACE VODNÉHO A STOČNÉHO

Účtování vodného a stočného provádí PVK v pravidelných cyklech po odečtení vodoměrů v jednotlivých lokalitách. 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.

Společnost PVK, jako plátců 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 v uvedené lhůtě splatnosti. **Splatnost faktur za vodné a stočné je 17 dnů od data vystavení faktury.** Případný proces rozúčtování vodného a stočného koncovým spotřebitelům vody (nájemníkům apod.) přísluší výhradně odběrateli (vlastníkovi či správci nemovitosti), nikoliv PVK jako provozovateli vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu.

#### Faktury obsahují:

- ▶ údaje o odečtech vodoměru – stav vodoměru na začátku a konci účtovacího období,
- ▶ celkovou částku za odebrané a odvedené množství vody,
- ▶ zahrnuté zálohy, které odběratel uhradil v průběhu fakturovaného období,
- ▶ výslednou částku k úhradě, případně přeplatek.

Přeplatky jsou vráceny automaticky způsobem, jaký byl sjednán ve smlouvě, to znamená na účet uvedený ve smlouvě nebo složenkou na adresu pro doručování uvedenou ve smlouvě. Informací na faktuře může být více, pokud v průběhu fakturovaného období došlo např. k výměně vodoměru, změně ceny apod.

Faktury a upomínky jsou zasílány na adresu odběratele uvedenou ve smlouvě. Druhá upomínka obsahuje upozornění na možné přerušení dodávky vody.

## REKLAMACE

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. m<sup>3</sup>, porovnejte konečný stav vodoměru uvedený na faktuře s konečným stavem vodoměru, kterým měříme spotřebu pro Vaši nemovitost. Pro fakturaci používáme pouze celé m<sup>3</sup>. Jsou na vodoměru opticky odděleny různými způsoby podle konkrétního typu a velikosti vodoměru (např. desetinnou čárkou, rámečkem, nebo barvou číslic). 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.





**Pražské vodovody  
a kanalizace**

#### Provozovatel - společnost

**Pražské vodovody a kanalizace, a.s.**  
Ke Kablu 971/1, Hostivař, 102 00 Praha 10

IČ: 25656635, DIČ: CZ25656635  
Zákaznické centrum PVK, Dykova 3, Praha 10  
Číslo účtu : 182-4000505031/0100  
IBAN CZ2101000001824000505031  
BIC/SWIFT kód KOMBCZPP/KOMBCZPPXXX  
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku oddíl B,  
složka 5297, vedeného u Městského soudu v Praze.

Jan Nový  
Nového 12  
123 45 Nová Lhota

#### Evidenční číslo daňového dokladu:

uvedené číslo použijte jako variabilní symbol při úhradě  
nedoplatku z této faktury. Případně slouží za účelem  
identifikace dokladu v kontrolním hlášení DPH.

#### Odběratel / příjemce zdanitelného plnění

Jan Nový  
Nového 12  
123 45 Nová Lhota

Evidenční číslo daňového dokladu  
- faktura **2042063205**

Datum vystavení 03.06.2020  
Datum splatnosti 20.06.2020  
Datum zdanitelného plnění 03.06.2020  
Fakturované období 31.5.2019 - 29.5.2020

Evidenční číslo OM **300262441**  
Číslo zákaznického účtu **4000348231**  
Název OM  
Adresa OM

|                     |        |             |             |
|---------------------|--------|-------------|-------------|
| Fakt. vodné         | 126 m³ | (126 000 l) | 5 473,82 Kč |
| Fakt. stočné        | 126 m³ | (126 000 l) | 4 602,36 Kč |
| Pevná složka Vodné  |        |             | 0,00 Kč     |
| Pevná složka Stočné |        |             | 0,00 Kč     |

Celkový přehled spotřeby

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Celkem bez DPH                 | 10 076,18 Kč |
| Celkem s DPH                   | 11 520,31 Kč |
| Zahnuté zálohy                 | 10 040,00 Kč |
| Zaokrouhlení                   | -0,31 Kč     |
| Převod z minulého zúčt. období | 0,00 Kč      |
| Převod do dalšího zúčt. období | 0,00 Kč      |

**Celkem k úhradě**

Vyúčtování spotřeby včetně  
zahrnutých záloh

**1 480,00 Kč**

**Doplatek vyúčtování prosím uhradte:**

| Datum splatnosti | Částka (Kč)     | Variabilní symbol | Ve prospěch účtu           |
|------------------|-----------------|-------------------|----------------------------|
| <b>20.6.2020</b> | <b>1 480,00</b> | <b>2042063205</b> | <b>182-4000505031/0100</b> |

Informace o způsobu zpracování a ochrany osobních údajů fyzických osob  
naleznete v našich „Zásadách zpracování osobních údajů zákazníků“ na adrese [www.pvk.cz/o-spolecnosti](http://www.pvk.cz/o-spolecnosti).

QR Platba

QR kód pro platby chytrými telefony, pro platby na terminálech SAZKY (transakční poplatek na terminálech SAZKY činí 15 Kč)



QR Platba

**QR kód pro platbu mobilními telefony,  
příp. na terminálechv SAZKY.**



VEOLIA



PVS

Nová Lhota  
123 45 Nová Lhota  
123 45 Nová Lhota



### Detailní rozúčtování včetně zahrnutých zálohových plateb

**Daňová rekapitulace**

| Rozpis DPH          |               |                   |           |           |            |          |                      |      |          |
|---------------------|---------------|-------------------|-----------|-----------|------------|----------|----------------------|------|----------|
| Název služby<br>DPH | Sazba DPH (%) | Převzatí - Základ | Základ    | DPH       | Celkem     | Základ   | Rozdíl ze zálohování | DPH  | Celkem   |
| univerzální sazba 2 | 10            | 1 345,74          | 0,00      | 0,00      | 0,00       | 1 345,74 | 134,57               | 0,00 | 1 480,31 |
| univerzální sazba 1 | 10            | 8 730,44          | -8 730,44 | -1 309,56 | -10 040,00 | 0,00     | 0,00                 | 0,00 | 0,00     |
| <b>Celkem</b>       |               | <b>10 076,18</b>  |           |           |            |          |                      |      |          |

Rozdělení základu zdanitelného plnění a uplatnění sazeb DPH se řídí ustanovením §37a (Základ daně a výše daně při uskutečnění zdanitelného plnění, pokud vznikla povinnost přiznat daň z úplaty přijaté před uskutečněním tohoto zdanitelného plnění) zákona 235/2004 Sb. v platném znění (Zákon o dani z přidané hodnoty).

### Rozúčtování dle období a sazeb bez DPH

| Období od | Období do  | Typ platby | Měsíční<br>množství | Číslo<br>místnosti | Průměrná<br>spotřeba (m³) | Konečná<br>spotřeba (m³) | Způsob<br>zúčtování | Rozdíl stavů | Korekce | Fakturovaná<br>množství | Jedn. cena<br>(Kč bez DPH) | Celka celkem<br>(Kč bez DPH) |
|-----------|------------|------------|---------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------|--------------|---------|-------------------------|----------------------------|------------------------------|
| 31.3.2019 | 29.7.2019  | Vodné      | V1                  | 42003818475        | 587                       | 621                      | Výměna              | 14           |         | 14                      | 42,57                      | 595,98                       |
| 31.5.2019 | 29.7.2019  | Stočné     | S1                  |                    |                           |                          |                     | 14           |         | 14                      | 35,39                      | 495,46                       |
| 29.7.2019 | 31.12.2019 | Vodné      | V1                  | 4200381826         | 0                         | 57                       | Změna ceny          | 57           |         | 57                      | 42,57                      | 2 426,49                     |
| 29.7.2019 | 31.12.2019 | Stočné     | S1                  |                    |                           |                          |                     | 57           |         | 57                      | 35,39                      | 2 017,23                     |
| 1.1.2020  | 30.4.2020  | Vodné      | V1                  | 4200381826         | 57                        | 101                      | Změna ceny          | 44           |         | 44                      | 44,28                      | 1 948,32                     |
| 1.1.2020  | 30.4.2020  | Stočné     | S1                  |                    |                           |                          |                     | 44           |         | 44                      | 37,54                      | 1 665,76                     |
| 1.5.2020  | 29.8.2020  | Vodné      | V1                  | 4200381826         | 101                       | 112                      | Ustanovení          | 11           |         | 11                      | 45,73                      | 502,63                       |
| 1.5.2020  | 29.8.2020  | Stočné     | S1                  |                    |                           |                          |                     | 11           |         | 11                      | 36,81                      | 407,91                       |

**Detailní údaje** z jednotlivých dílčích období zahrnutých do vyúčtování. Typy možných fakturovaných položek (vodné, stočné, srážková voda, popř. pevná složka) a případně poskytnutých slev jsou samostatně vyčísleny v závislosti na stanovené jednotkové ceně za dané období.

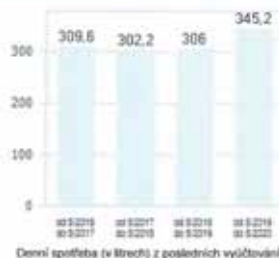
|  | DPH (%) | DPH (Kč) | Celkem (Kč) |
|--|---------|----------|-------------|
|  |         | 327,39   | 2 510,00    |
|  |         | 327,39   | 2 510,00    |
|  |         | 327,39   | 2 510,00    |
|  |         | 327,39   | 2 510,00    |

### Údaje o spotřebě a kontaktní informace

#### Vážený zákazníku,

uvedený graf zobrazuje průměrnou spotřebu. Porovnáním posledního odečtu, který je uveden na této faktuře, **nebyla zjištěna výraznější odchylka oproti minulému období**. Pokud si chcete ověřit, zda na Vašich vnitřních rozvodech nedochází k úniku vody, doporučujeme postupovat následujícím způsobem (pozor, nezapínejte hlavní uzavířecí ventily před vodoměrem).

- Večer si zapíšte hodnoty na vodoměru.
- Ráno si opět zapíšte hodnoty na vodoměru.
- Pokud jste si jisti, že nebyl v provozu žádný spotřebič vody, obě hodnoty porovnejte.
- V případě, že se hodnoty spotřeby přes noc změnilly, doporučujeme Vám obrátit se na instalatéra a nechat prověřit vnitřní rozvod.



Při vystavování faktur porovnáváme Vaši aktuální a průměrnou spotřebu vody a **v případě, že zjistíme výkyv ve spotřebě nad 50 % a zároveň 50 m³, informujeme Vás o tom tímto grafem**. Najdete zde také doporučení, která Vám pomohou zjistit případné úniky vody.

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.  
Ke Kablu 971/1, Hostivař, 102 00 Praha 10



**Pražské vodovody  
a kanalizace**

#### Provozovatel - společnost

**Pražské vodovody a kanalizace, a.s.**  
Ke Kablu 971/1, Hostivař, 102 00 Praha 10

IČ: 25656635, DIČ: CZ25656635  
Zákaznické centrum PVK, Dykova 3, Praha 10  
Číslo účtu: 182-4000505031/0100  
IBAN: CZ2101000001824000505031  
BIC/SWIFT kód: KOMBCZPP/KOMBCZPPXXX  
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku oddíl B,  
vločka 5297, vedeného u Městského soudu v Praze.

Jan Nový  
Nového 12  
123 45 Nová Lhota

#### Odběratel / příjemce zdanitelného plnění

Jan Nový  
Nového 12  
123 45 Nová Lhota

#### Plán záloh

Evidenční  
Číslo záloh  
Název účtu  
Adresa

**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.

Datum vystavení

03.06.2020

Četnost zálohování  
Četnost fakturace  
Způsob úhrady záloh

čtvrtletně  
1x ročně  
Převodní příkaz

#### Přehled plánovaných zálohových plateb

| Variabilní symbol | Období                  | Splátka      | Základ daně (Kč) | Sazba DPH (%) | DPH (Kč) | Záloha nájem (Kč) |
|-------------------|-------------------------|--------------|------------------|---------------|----------|-------------------|
| 4000348231        | 01.07.2020 - 30.09.2020 | 15. 07. 2020 | 2 980,91         | 10            | 308,90   | 2 980,00          |
| 4000348231        | 01.10.2020 - 31.12.2020 | 16. 10. 2020 | 2 980,91         | 10            | 308,90   | 2 980,00          |
| 4000348231        | 01.01.2021 - 31.03.2021 | 15. 01. 2021 | 2 980,91         | 10            | 308,90   | 2 980,00          |
| 4000348231        | 01.04.2021 - 30.06.2021 | 15. 04. 2021 | 2 980,91         | 10            | 308,90   | 2 980,00          |

Úhradu jednotlivých předpisů záloh provádějte na č. účtu: **182-4000505031/0100**  
pod variabilním symbolem: **4000348231**

Důležité upozornění pro plátce DPH: S ohledem na Kontrolní hlášení k DPH naše společnost již nevystavuje Platební kalendář. Na každou platbu předem provedenou dle připojeného plánu záloh obdržíte obratem daňový doklad.

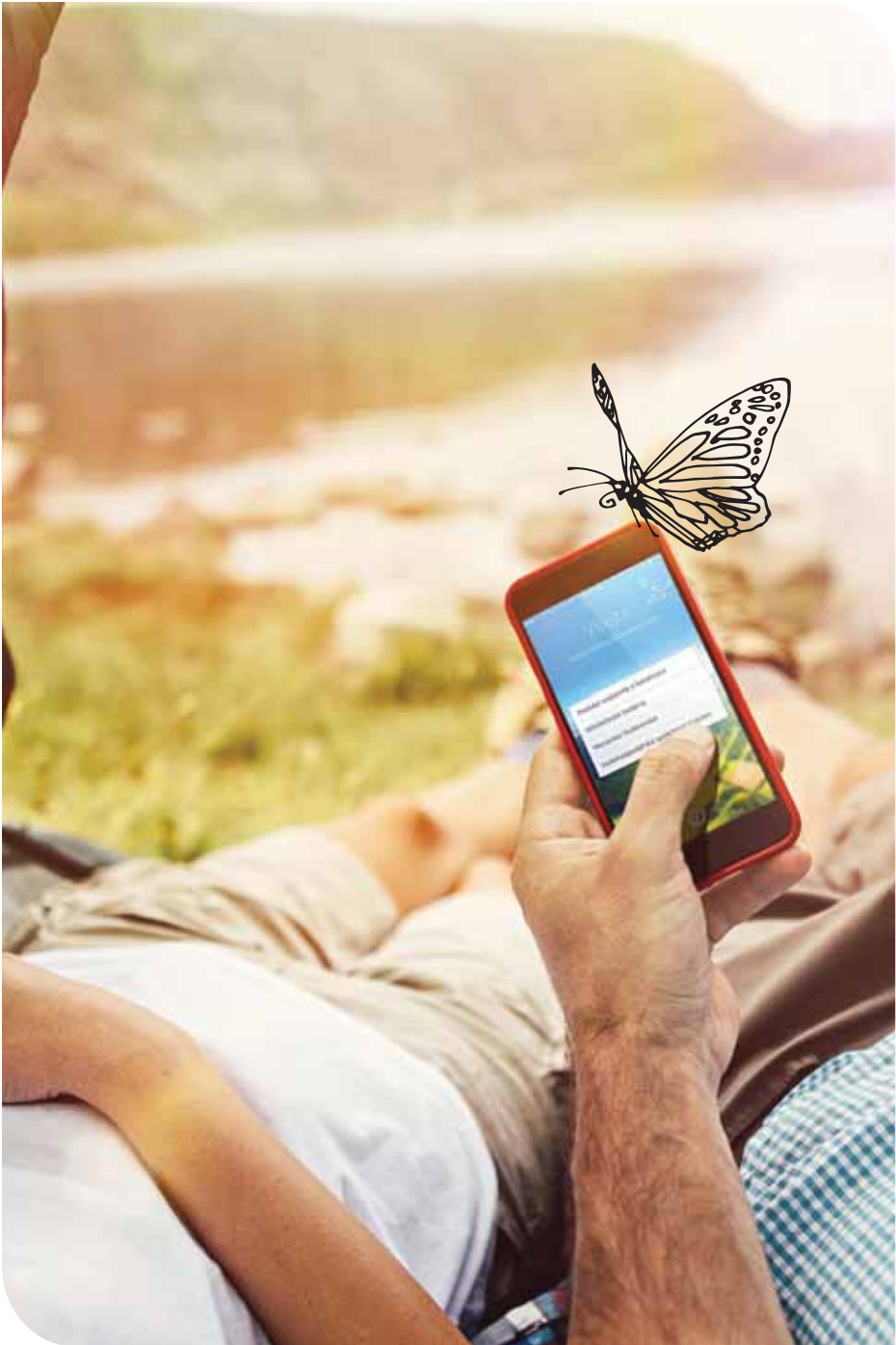


**VEOLIA**



**PVS**

Veolia  
Technická  
posloupnost  
projektů a.s.



## ELEKTRONICKÉ ZASÍLÁNÍ DAŇOVÝCH DOKLADŮ

Pokud dáváte přednost elektronické komunikaci, faktury Vám mohou být zasílány e-mailem nebo datovou schránkou. Přílohou elektronické zprávy je faktura ve formátu PDF a v případě, že příjemce plnění je právnická osoba nebo fyzická osoba podnikající, také ve formátu ISDOC\*\*. Součástí každé faktury je QR kód\*\*\* pro platbu pomocí chytrých telefonů.

*\*Pro prohlížení souboru typu PDF je nezbytné mít nainstalovanou aplikaci Adobe® Reader® minimálně ve verzi 3. Stáhnout si ji můžete na <http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html>.*

*\*\*ISDOC (Information System Document) je formát elektronické fakturace v ČR, který definovala „Pracovní skupina pro Elektronické standardy výměny dat“ sdružení SPIS.*

*\*\*\*QR kód (anglicky: QR Code) je prostředek pro automatizovaný sběr dat.*

Mezi největší výhody patří: přehledná archivace faktur v počítači, která doma nezabírá žádné místo, fakturu zákazník obdrží následující den po jejím vystavení bez nutnosti tisku, čímž šetříme životní prostředí, e-platby můžete provádět přímo z domova.

**Služba umožňuje zákazníkům zaplatit on-line přes platební bránu fakturu za vodné a stočné**

- ▶ platba kartami VISA nebo Master Card
- ▶ předvyplněný příkaz zaručuje bezchybnost
- ▶ pohodlné, bezpečné



**O zasílání faktur e-mailem či datovou schránkou si můžete zažádat:**

- ▶ přes zákaznický portál na [www.pvk.cz](http://www.pvk.cz), máte-li již zřízen přístup
- ▶ aktivním formulářem na [www.pvk.cz/zakaznici](http://www.pvk.cz/zakaznici)
- ▶ e-mailem na [info@pvk.cz](mailto:info@pvk.cz)
- ▶ písemně na adrese Ke Kablu 971, Praha 10, 102 00
- ▶ telefonicky na zákaznické lince 601 274 274, 840 111 112
- ▶ osobně v zákaznickém centru v ulici Dykova 3, Praha 10

## ZÁKAZNICKÝ PORTÁL

Na našich webových stránkách Vám nabízíme službu, která Vám díky zabezpečenému účtu umožní mít stálý přehled o spotřebě vody, vystavených fakturách, platbách, odečtech vodoměrů a přístup k řadě dalších informací.

Přes zákaznický portál můžete vyřídít různé změny – např. změnu čísla účtu, zasílací adresy, kontaktních údajů či podat podnět k řešení potřebného požadavku.

O přístup je možné požádat na našich stránkách **[www.portal.pvk.cz/registrace](http://www.portal.pvk.cz/registrace)**, nebo na naší zákaznické lince (601 274 274, 840 111 112). Po registraci Vám bude poštou doporučené zasláno přístupové heslo na kontaktní adresu odběratele pro doručování uvedenou v platné Smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod, kterou jste uzavřeli s PVK. Účet na zákaznickém portálu má založený každý smluvní zákazník, který při uzavření smlouvy uvede svoji e-mailovou adresu.

Nezapomeňte, že účet na zákaznickém portálu je přístupný také z Vašich mobilních zařízení přes aplikaci „Moje Voda“.



## MOŽNOSTI PLATEB DAŇOVÝCH DOKLADŮ A ZÁLOH

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

**Bankovní inkaso** – platba na základě požadavku PVK vůči účtu odběratele v bance. Provádí se na základě písemného požadavku odběratele na inkaso. Odběratel musí zadat v bance souhlas s inkasem ve prospěch účtu PVK.

**Platební příkaz k úhradě** – odběratel dává jednorázovým převodním příkazem k úhradě podnět bance k provedení platby ve prospěch účtu PVK jako dodavatele.

**Platba na terminálu SAZKA** – na daňovém dokladu je vyznačen QR kód, který slouží pro platbu na terminálech Sazky.

**Platba pomocí chytrého telefonu** – na daňovém dokladu je vyznačen QR kód, který slouží pro platbu chytrým telefonem.

### ePLATBY přímo z domova

- a) přes zákaznický portál, jedná se o platbu přes platební bránu
- b) pro zákazníky, kteří dostávají fakturu e-mailem, jehož součástí je přímý odkaz na platební bránu

**Přímý vklad na účet PVK** – na každé pobočce Komerční banky.

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

**V hotovosti nebo platební kartou** na pracovišti zákaznického centra.

---

## CASH BACK

Při úhradě faktury platební kartou může zákazník využít službu Cash Back a vybrat si ze svého účtu až 1 500 Kč podobně jako z bankomatu.

---





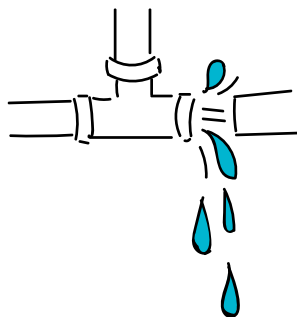
## SMS INFO O VODĚ ZDARMA VE VAŠEM MOBILU

Máte-li zájem dostávat zdarma informace o haváriích a výlukách ve Vašem bydlišti nebo jinde v Praze, můžete si službu SMS info objednat přes webové stránky [pvk.cz](http://pvk.cz), zákaznickou linku 601 274 274 nebo 840 111 112 nebo zákaznický portál. Další možností je zaslat sms zprávu s textem VEOLIA na číslo 720 001 112, kdy bude operátor klienta kontaktovat a provede s ním rychlou a pohodlnou registraci služby SMS-INFO.



## ASISTENČNÍ SLUŽBA PRO NOUZOVÉ SITUACE

Tato služba je určena pro smluvní zákazníky PVK s platnou odběratelskou smlouvou na dodávku pitné vody. K zákazníkovi v případě nouzové situace přijede asistenční služba a provede **odborné práce v rozsahu dvou hodin**. Tyto služby zahrnují rovněž refundaci úniku vody. Jde o částečnou náhradu nákladů na vodné způsobené únikem vody v důsledku prokazatelně nastalé nouzové situace. Podmínkou je, že spoluúčast odběratele na úniku vody dosáhne výše 10 m<sup>3</sup>, což je minimální limit pro refundaci, a maximální limit pro refundaci úniku vody je stanoven na 15 000 Kč na jedno odběrné místo za rok. **Součástí služby není uzavírání a otvírání vodovodních přípojek ani vyhledávání úniků na vnitřním rozvodu. Služba je zdarma a nezbytnou podmínkou je kontaktovat asistenční službu, tel. 212 812 212**



## CENA VODY

Od roku 1994, kdy přestal stát dotovat cenu vody, byla výše vodného a stočného upravena tak, aby pokrývala skutečné provozní náklady.

V ceně vodného a stočného jsou započítány veškeré náklady na služby spojené s výrobou a distribucí pitné vody a odváděním a čištěním odpadní vody.

Cena vody je cenou věcně usměrňovanou a je určována podle pravidel stanovených v Cenovém věstníku Ministerstva financí ČR. Pražské vodovody a kanalizace (PVK) se musí tímto Cenovým věstníkem řídit, což znamená, že si mohou započítat do rozpočtu ceny jen oprávněné náklady a přiměřený zisk. Od 1. května 2020 se k ceně vodného a stočného započítává DPH ve výši 10 %. Důležité je vysvětlit, že naše společnost cenu vody jen navrhuje, schvaluje ji Pražská vodohospodářská společnost, a.s. (PVS), což je společnost 100% vlastněná Hlavním městem Prahou a je správcem vodohospodářského majetku.

### Co se promítá do celkové ceny vody?

Největší nákladovou položkou ceny je nájemné hrazené Hlavnímu městu Praze, které v roce 2020 činilo přes 2,87 miliardy Kč. Tyto peníze jsou určeny především na investice do vodohospodářského majetku. Nárůst financí na investice do vodohospodářské infrastruktury schválila Rada hlavního města Prahy v rámci Střednědobého investičního plánu pro roky 2020 až 2024. Zvýšit investice do vodohospodářské infrastruktury je nutné vzhledem k tomu, že historicky bylo vodohospodářství podfinancováno. Mezi zásadní investice patří např. obnova vodovodních řadů z Káránské vodárny, rekonstrukce vodojemů či modernizace Podolské vodárny.

Další velkou položkou ceny vody jsou náklady na opravy a údržbu infromajetku, nákup vody, provozní náklady a náklady na materiál, chemikálie či energie. Nezanedbatelnou položkou jsou také odvody státu a DPH.

Cena vody je stanovena za 1 kubík, tj. 1 000 litrů vody. **Litr kvalitní vody z vodovodu stojí asi 9 haléřů** a spotřeba na jednoho obyvatele a den činila v roce 2019 v Praze 114 litrů. Jeden člověk tedy zaplatí denně za studenou vodu asi 10 Kč. V porovnání s ostatními náklady představuje vodné a stočné jen malé procento celkových výdajů domácností. Aktuální výši vodného a stočného najdete na [www.pvk.cz](http://www.pvk.cz).

### Dlužit za vodné a stočné se nevyplácí

Předejděte případnému přerušení dodávky vody. K tomu může dojít na základě ustanovení § 9 odst. 6 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění – v případě prodloužení 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 PVK jako dodavatele.

## KAŽDÁ KAPKA NĚCO STOJÍ. PORADÍME VÁM, JAK UŠETŘIT.

### Spotřeba vody v domácnosti

Příklad průměrné denní spotřeby pitné vody v domácnosti na osobu.

V Praze byla v roce 2019 průměrná spotřeba 114 litrů/os./den.

Pro výpočet je použita cena vody za 1 m<sup>3</sup> (vodné a stočné včetně DPH) v Praze v roce 2020, a to 94,09 Kč.

|                             | Průměrné denní hodnoty<br>v litrech | Průměrné denní<br>hodnoty v Kč |
|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| WC                          | 26                                  | 2,45                           |
| Osobní hygiena, sprchování  | 42                                  | 3,95                           |
| Praní, úklid                | 18                                  | 1,69                           |
| Příprava jídla, mytí nádobí | 10                                  | 0,94                           |
| Pití                        | 2                                   | 0,19                           |
| Mytí rukou                  | 6                                   | 0,56                           |
| Zalévání                    | 5                                   | 0,47                           |
| Ostatní                     | 5                                   | 0,47                           |
| <b>CELKEM</b>               | <b>114 litrů</b>                    | <b>10,72 Kč</b>                |



### Co Vás mohou stát úniky vody ve Vaší domácnosti:

|                                 |       | Litrů za den  | m <sup>3</sup> za rok | Kč za rok       |
|---------------------------------|-------|---------------|-----------------------|-----------------|
| Kapající kohoutek               | Slabě | 24            | 8,8                   | 828             |
|                                 | Silně | 54            | 19,7                  | 1 854           |
| Protékající splachovač<br>na WC | Slabě | 150 – 1 000   | 54,8 – 365            | 5 175 – 34 343  |
|                                 | Silně | 1 000 – 2 000 | 365 – 730             | 34 343 – 68 686 |

Počítáno z ceny platné v roce 2020, a to 94,09 Kč



# VŠE DŮLEŽITÉ O VODĚ Z KOHOUTKU

## ODKUD JE PRAHA ZÁSODOVÁNA

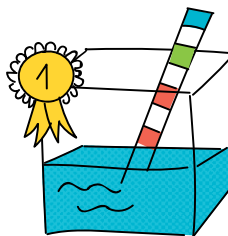
Praha je zásobována asi ze 3/4 z úpravní vody Želivka a z 1/4 z úpravní vody Káraný. Pitná voda z vodárny v Káraném má charakter podzemní vody, má vyšší tvrdost než voda ze Želivky a chuťově se jeví jako nejlepší. Tato voda je distribuována převážně ve směsi s vodou ze Želivky do severní části Prahy. Úpravná voda Želivka vyrábí pitnou vodu z povrchové vody. Ta je upravována koagulací, filtrací přes pískové filtry a zabezpečena chlorací a ozonizací. Jedná se o měkkou vodu. Pitná voda z úpravní vody Želivka je do Prahy přiváděna štolovým přivaděčem o délce 52 km. Úpravná voda Podolí slouží pouze jako rezervní zdroj, ale od roku 2021 bude opět uvedena do stálého provozu.

## KVALITA PITNÉ VODY

Pitná voda je kontrolována analytickými metodami v souladu s vyhláškou č.252/2004 Sb., v platném znění, kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody. Tato vyhláška je v souladu s předpisy EU a je prováděcí vyhláškou zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví. Pitná voda z vodovodu podléhá čtenější a v některých parametrech přísnější kontrole kvality než kontroly balené vody. U pitné vody se stanovuje okolo sta různých parametrů.

Informace o kvalitě vody ve veřejném vodovodu najde každý spotřebitel na **[www.pvk.cz](http://www.pvk.cz)** v **mapě kvality vody**, kde jsou zobrazeny aktuální ukazatele kvality vody pro zvolené odběrné místo. Z výsledků dlouhodobého sledování kvality pitné vody v pražské distribuční síti vyplývá, že kvalita dodávané pitné vody zcela vyhovuje evropským standardům po stránce fyzikální, chemické, mikrobiologické i biologické.

Kvalita pitné vody je sledována po celou dobu její cesty ke spotřebiteli, nepřetržitě, a to jak laboratorními analýzami, tak i on-line



monitorovacími sondami, které jsou instalovány na strategických místech distribuce vody. Významným doplněním kontroly kvality zdroje vody jako první bariéry je biologická indikace toxicity vody (BIT) pomocí pstruha duhového, který je nejcitlivější na změny kvality vody v prvním roce života.

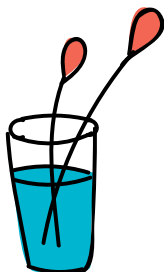
Voda z veřejného vodovodu podstupuje řadu kontrol a odpovídá přísným kritériím kvality. Za Vaším vodoměrem vstupuje do vnitřních vodovodních rozvodů a udržování kvality vody je již odpovědností vlastníka objektu.

## PROČ PÍT VODU Z VODOVODU?

- ▶ je zdravotně nezávadná, podléhá přísné kontrole kvality a má vyvážený obsah minerálů
- ▶ je vždy čerstvá, uchovávána ve tmě a chladu
- ▶ okamžitě dostupná
- ▶ šetrná k životnímu prostředí
- ▶ levnější než balené vody
- ▶ mnohem přátelštější k životnímu prostředí než balená voda, nepotřebuje žádné obaly, dopravu, ani skladovací prostory

### Co může zhoršit kvalitu vody v domovních rozvodech?

Znečištění pitné vody mohou způsobit nepoužívané či neudržované trubky a příslušenství, neudržované vodovodní baterie a filtry i nefunkční zpětné klapky u praček nebo myček nádobí. Příčinou znečištění může být i zpětné nasátí vody, kdy stagnující voda může být změnou tlakových poměrů nasáta a může způsobit znečištění veřejné vodovodní sítě. Vnitřní vodovod připojení na vodovod pro veřejnou potřebu se podle zákona nesmí přímo propojovat s potrubím zásobovaným z jiného zdroje (studny).



### Jak nejlépe udržovat vnitřní rozvody?

Několikrát ročně odmontujte a vyčistěte perlátory, filtry, pružné součásti sprchy. Zabraňte všemu, co může způsobit zvyšování teploty vody. Zabraňte korozi.

### Co může způsobit změnu barvy vody?

Bílé zabarvení vody je způsobeno vzduchem rozpuštěným ve vodě. S teplejšími vnitřními rozvody nebo průtokem vody přes perlátor, instalovaný na vodovodním kohoutku, se vzduch z vody uvolní a způsobí její mléčné zabarvení. Tento problém neovlivňuje kvalitu vody a není zdraví škodlivý. Pokud vodu natočíte do sklenice, vzduch samovolně vyprchá a zabarvení zmizí.

Tmavé zabarvení vody způsobují částice oxidu železa, které přirozeně vznikají korozi vnitřních stěn potrubí (vnitřních rozvodů). Při zvýšeném průtoku vody v potrubí se mohou oxidy železa uvolnit do distribuované vody a způsobit její zabarvení. Samy o sobě nejsou zdravotně závadné, nicméně při zabarvení vody nedoporučujeme vědomě vodu používat ke konzumaci a zapínat spotřebiče jako myčky, pračky. Aby Vám z vodovodního kohoutku opět tekla průzračná voda, stačí ji nechat odtéci. Pokud by se však zabarvení vody opakovalo příliš často, obraťte se na naši společnost.

Pokud v distribuční síti teče průzračná voda a z Vašeho kohoutku zabarvená, příčinou mohou být staré vnitřní rozvody, za které odpovídá majitel domu.

## CHUŤ VODY – CHLOR V PITNÉ VODĚ

Voda opouští úpravnu vody ve výborné mikrobiologické kvalitě a obsahuje pouze prvky nezbytné pro vaše zdraví, zejména soli a minerály. Aby tato kvalita byla zachována až k Vašemu vodovodnímu kohoutku a aby bylo zabráněno jakémukoli nebezpečí náhodné sekundární kontaminace, je nezbytné upravenou vodu hygienicky zabezpečit. Chlor má dlouhotrvající dezinfekční účinky, čímž se zabráňuje množení zárodků bakterií ve vodovodních sítích a přidává se z preventivních důvodů ve velmi malých dávkách na výstupu z úpravy vody a poté v různých částech vodovodní sítě.

Pro Vaši představu obsah chloru v takto upravené vodě představuje asi 1 kapku na 1 000 litrů vody, což je zhruba 5 koupelňových van. Hygienický limit pro maximální obsah volného chloru v pitné vodě je u spotřebitele 0,3 mg/l.

### Jak zmírnit vliv chloru na chuť a aroma pitné vody?

V závislosti na vzdálenosti od vodojemu, kde se voda dochlorovává a na místě v síti může mít voda slabší či silnější aroma chloru. **Odstranit jej můžete následujícími způsoby:**

- ▶ před konzumací nechte vodu několik minut „odstát“
- ▶ před konzumací přidejte do vody pár kostek ledu nebo několik kapek citrónu
- ▶ uchovávejte vodu v chladničce v uzavřených skleněných láhvích (po dobu max. 24 hod.)
- ▶ vodu můžete také před konzumací krátce převařit



## TVRDOT VODY

Tvrdost vody představuje významný podíl mineralizace vody. Pokud voda obsahuje větší množství vápníku a hořčíku, nazýváme ji tvrdou. Tvrdost vody se v jednotlivých geografických oblastech liší. S tvrdostí vody jsou také spojovány různé jednotky tvrdosti, se kterými se nejčastěji setkáváme při nákupu nového spotřebiče, např. pračky či myčky. Pokud se stanovuje tvrdost jako suma vápníku a hořčíku, výsledek se vyjadřuje v mmol/l (milimol na litr). Určit optimální tvrdost pitné vody není snadné a požadavek zdravotní se nemusí překrývat s technickým. Vyšší hodnoty koncentrace vápníku a hořčíku nejsou ze zdravotního hlediska problémem, ale mohou se negativně projevovat na domácích spotřebičích tvorbou tzv. vodního kamene.

**Pitná voda v Praze je většinou měkká až středně tvrdá**, v závislosti na původu vody, resp. dle toho, zda voda pochází z úpravy vody Želivka, úpravy vody Káraný nebo se jedná o směs vody z těchto zdrojů. Informace o tvrdosti vody naleznete v mapě kvality vody na [www.pvk.cz](http://www.pvk.cz).

## 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   | < 0,7       | < 3,9      | < 7          |

### Přepočty tvrdosti vody

1° dH = německý stupeň

1° F = francouzský stupeň

1 mmol/l = 5,61° dH    1° dH = 0,18 mmol/l

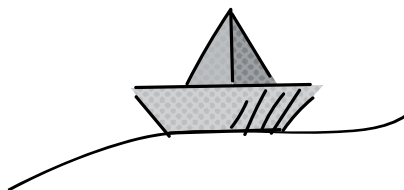
1 mmol/l = 10° F                      1° F = 0,1 mmol/l

1° dH = 1,78° F                      1° F = 0,56° dH



### Co může způsobit změnu kvality vody

Ke krátkodobému zhoršení může docházet např. po odstávce vody či manipulacích na vodovodní síti, případně při její delší stagnaci ve vodovodních rozvodech. V těchto případech je dobré nechat vodu dostatečně odtéct do konstantní teploty, tedy dokud není studená.



## RADY A TIPY PRO ÚSPORU VODY V KUCHYNI, KOUPELNĚ A NA ZAHRADĚ

### Technická opatření

- ▶ Opravte místa, kudy uniká voda, jako jsou kapající kohoutky, protékající záchody nebo netěsné 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 vnitřní 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 používejte 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 krátce 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.



## ODPADNÍ VODA

Odpadní voda je pomocí stokové sítě odváděna do čistíren odpadních vod. V Praze je to do Ústřední čistírny odpadních vod na Trojském ostrově a do pobočných čistíren na okraji města. Použitá odpadní voda musí být před návratem do přírody důkladně vyčištěna.

To, co je možné do kanalizace vypouštět, jednoznačně určuje KANALIZAČNÍ ŘÁD, který je zveřejněn na webové stránce Pražských vodovodů a kanalizací <https://www.pvk.cz/zakaznici/ke-stazeni/kanalizacni-rad/>. Podmínky pro vypouštění odpadních vod jsou stanoveny proto, aby čistírny odpadních vod byly schopny odpadní vodu vyčistit a neznečišťovalo se životní prostředí.



## CO NEPATŘÍ DO KANALIZACE

Čistírny odpadních vod každoročně zpracují desítky milionů metrů krychlových odpadů, které vůbec do odpadní vody a kanalizace nepatří. Tyto látky poškozují nejen kanalizační potrubí, kanalizační čerpací stanice, ale i další zařízení sloužící k čištění odpadní vody.

► Rozhodně se do kanalizace nesmějí dostat chemické látky, barvy, ředidla, motorové oleje, léky, omamné látky, zahradní chemie, ale také biologický odpad (zbytky jídel, odpad z kuchyňských drtičů), jedlé tuky a oleje, hygienické potřeby (vlhčené a kosmetické ubrousky, vatové tyčinky, jednorázové pleny apod.). Všechny tyto věci ohrožují samotné fungování kanalizačního systému a čistíren odpadních vod.

### ► Odpad z kuchyňských drtičů

Zbytky potravin v kanalizaci podporují život různých živočichů. Odpad z kuchyňských drtičů zanáší kanalizaci usazenými pevnými látkami, na které se vážou zejména tuky, což může mít za následek snížení průtočnosti kanalizačních přípojek až po jejich úplné ucpaní.

### ► Pozor na oleje a tuky!

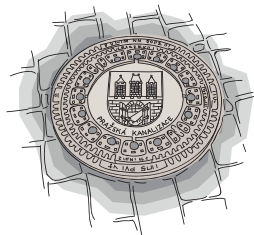
Velké problémy v kanalizační síti způsobují tuky a oleje. Tuk se totiž usazuje na stěnách kanalizace, kde tuhne a kde na sebe nabaluje další a další nečistoty. Lepší se na něj ubrousky, hygienické potřeby a další nečistoty. Důsledkem je ucpaný odpad nebo zatopení nemovitosti znečištěnou vodou.

► **Co ohrožuje čerpací stanice odpadních vod?**

Plastové části z hygienických potřeb, které nepodléhají rozkladu, zase mohou zcela zničit čerpadla v čerpacích stanicích odpadních vod. Čerpadlům také vadí vzhazování vláknitých materiálů do kanalizace (kousky vaty, vlhčené ubrousky, odličovací tampony apod.).

► **Vlhčené ubrousky ucpávají čerpadla**

Vlhčené ubrousky jsou totiž obvykle vyrobeny z dlouhých vláken netkané celulózy anebo z plastů a mají tendenci ulpívat ve stokové síti v jakýchkoliv záhybech, kříženích či překážkách a vytvářet vysoce odolnou kompaktní masu.



► **Chemické látky ničí užitečné mikroorganismy v ČOV**

Provoz čistírny odpadních vod může výrazně zkomplikovat řada chemických a nebezpečných látek, z nichž některé jsou vysoce jedovaté a výbušné a mají negativní vliv na biologické procesy při čištění odpadní vody.

Do směsného odpadu  
nebo na kompost



Do sběrného dvora



Do lékárny



Do směsného odpadu



Do popelnice k tomu určené\*  
nebo do sběrného dvora



\*černá popelnice s oranžovým víkem  
(nejlépe v PET lahvi)

## KONTAKTY

### ZÁKAZNICKÁ LINKA PVK:

601 274 274 a 840 111 112

Zákaznická linka je v provozu nepřetržitě, a to pro obchodní, provozní i technické informace.

Z důvodu rychlosti a efektivnosti vyřizování Vašich požadavků Vás žádáme, abyste při jakémkoli kontaktu s námi uváděli evidenční číslo odběrného místa a číslo smlouvy. Najdete je na Vaší odběratelské smlouvě či každé faktuře.

### ADRESA:

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

Ke Kable 971

102 00 Praha 10, Hostivař

### ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE:

E-mail: [info@pvk.cz](mailto:info@pvk.cz)

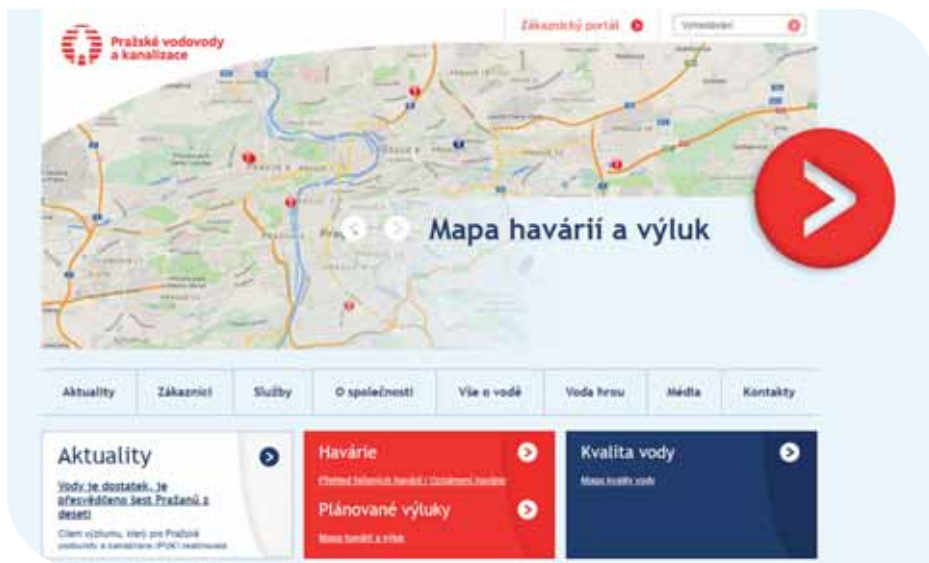
### DATOVÁ SCHRÁNKA:

[ec9fspf](#)

### WEBOVÁ STRÁNKA:

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

Na našich webových stránkách najdete mapu havárií a plánovaných výluk, mapu kvality vody, cenu vodného a stočného, zákaznický portál, vyjadřovací portál, rezervační systém umožňující stanovit si předem čas schůzky v zákaznickém centru, nabízené služby a další informace a zajímavosti o naší společnosti a vodárenství.







## ZÁKAZNICKÉ CENTRUM

Dykova 3, Praha 10 – Vinohrady

### Zákaznické služby:

Po - Čt: 8.00 – 18.00 hod.

Pá: 8.00 – 15.00 hod.

Vše kolem smluvních vztahů

### Technické služby:

Po a St: 8.00 – 18.00 hod.

Projektová dokumentace, technická dokumentace, vodovodní a kanalizační přípojky atd.

### Laboratoře:

Výdej vzorkovnic: Po – Pá: 8.00 – 15.30 hod.,

## JAK SE K NÁM DOSTANETE?

Metro „A“ – stanice Jiřího z Poděbrad

Tramvaj č. 16 a 10 – zastávka Vinohradská vodárna



# ZÁVAZKY VŮČI NAŠIM ODBĚRATELŮM

Pražské vodovody a kanalizace reagují na základě vlastních průzkumů spokojenosti na stále rostoucí požadavky zákazníků i spotřebitelů. V rámci projektu „Závazky zákaznických služeb“ se zavazují garantovat zákazníkům kvalitu poskytovaných služeb.

---

## 1. DODÁVÁME JEN TU NEJKVALITNĚJŠÍ VODU

Pracujeme 24 hodin denně 7 dní v týdnu, abychom zajistili nepřetržitě dodávky zdravotně nezávadné vody. Kvalitu vody kontrolujeme v akreditovaných laboratořích v průběhu celého procesu – od jejího čerpání z přírodního zdroje až po kohoutek u spotřebitele. Poskytujeme jasné a transparentní informace o kvalitě vody.

- ▶ 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.
- ▶ 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 havárii, zašleme Vám informaci formou SMS. Informace o havárii jsou zasílány SMS zprávou všem registrovaným zákazníkům z dotčených oblastí.

## 2. JSME VŽDY NA VAŠÍ STRANĚ

Našim zákazníkům chceme zabezpečit dostupnost všech poskytovaných služeb souvisejících s dodávkami vody a odkanalizováním.

- ▶ Přizpůsobíme naši otevírací dobu Vaším potřebám. Telefonická zákaznická linka je Vám k dispozici 24 hod. denně a 7 dní v týdnu. Zákaznická centra jsou otevřena od pondělí do pátku. Je možné si také rezervovat schůzku přímo na konkrétní hodinu.
- ▶ Zodpovíme všechny dotazy týkající se kvality pitné vody, odkanalizování a fakturace. Telefonicky odpovídáme okamžitě. E-mailem odpovídáme do konce následujícího pracovního dne. Poštou odpovídáme do 8 pracovních dní.

### 3. LIDSKÁ SOLIDARITA JE PRO NÁS DŮLEŽITÁ

Přizpůsobujeme své služby potřebám znevýhodněných osob tak, aby mohly využívat naše služby i v nepříznivé životní situaci.

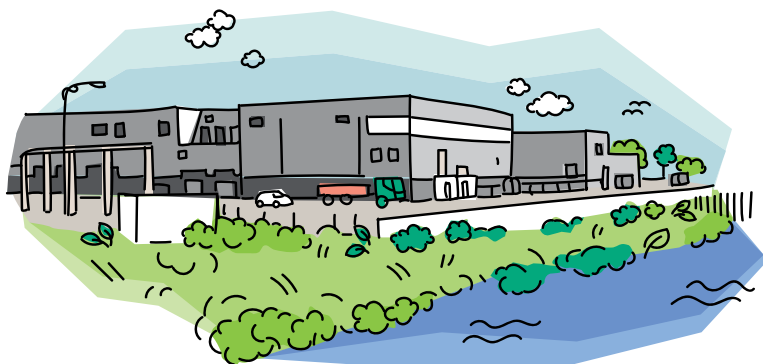
- ▶ Pomáháme Vám v tíživé finanční situaci s cílem předejít přerušení dodávky vody. Zákazníkům v tíživé finanční situaci navrhneme individuální řešení.
- ▶ Informujeme Vás v případě zjištění neobvykle zvýšené spotřeby vody. Při vystavování faktur sledujeme Vaši spotřebu vody a informujeme Vás o nezvyklých výkyvech.

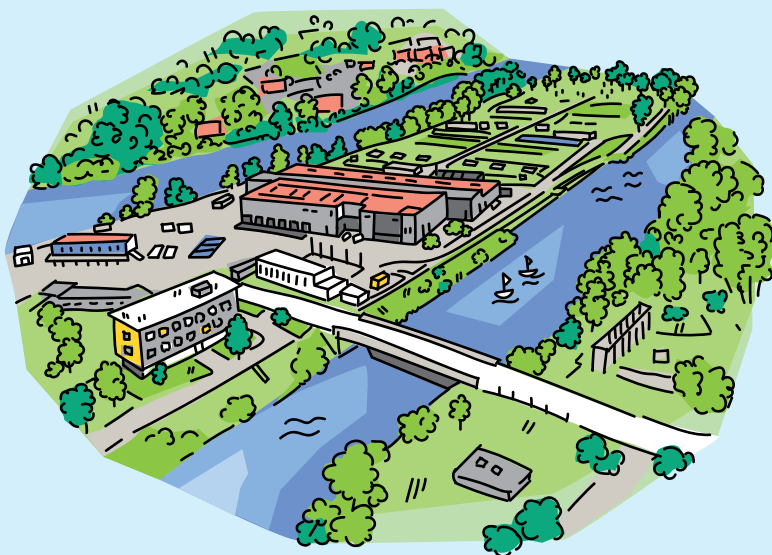
### 4. NASLOUCHÁME VAŠIM POTŘEBÁM A JSME VŽDY K DOSAŽENÍ „KLIKNUTÍM“ MYŠÍ

Můžete s námi komunikovat kdykoliv a odkudkoliv prostřednictvím počítače, tabletu či mobilu.

### 5. PŘISPÍVÁME K OCHRANĚ ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

Podporujeme Vás v odpovědné spotřebě vody, poradíme Vám, jak můžete usnadnit čištění odpadních vod a chránit životní prostředí.





Kontakt:

**Pražské vodovody a kanalizace, a.s.**

Zákaznické centrum

Dykova 3, Praha 10

Zákaznická linka: 601 274 274 a 840 111 112

E-mail: [info@pvk.cz](mailto:info@pvk.cz)

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



PRAŽSKÁ  
VODOHOSPODÁŘSKÁ  
SPOLEČNOST a.s.

Vydaly Pražské vodovody a kanalizace, a.s.  
(2020, Praha)