

# ***Odpovede na Vaše najčastejšie otázky v súvislosti so službou „Zavlažovanie záhrad – zníženie množstva odpadových vôd“***

## **Otázky vznikajúce pri požiadaní o službu prostredníctvom „E-služby vodárne“:**

- 1. Otázka: Mapa, ktorú vidím, nezodpovedá skutočnosti, nie je aktuálna. Ako mám pokračovať?**

**Odpoveď:** Letecké snímky, ktoré používame, sú poskytované GKÚ (Geodetický a kartografický ústav) pravidelne obnovované každé 3 roky, takže môžu vzniknúť situácie, že ortofotomapa, ktorú vidíte, nie je aktuálna. V tom prípade odporúčame označiť konkrétnu parcelu (alebo parcely) a zadať počet m<sup>2</sup>, ktoré na danej parcele zavlažujete.

- 2. Otázka: Prečo výrez na mape, ktorý mám k dispozícii pre vyznačenie zavlažovanej plochy, je nesprávny? Nie je to pozemok, ktorý zodpovedá môjmu odbernému miestu.**

**Odpoveď:** Pri objednaní služby používame súradnice odberného miesta na to, aby sme identifikovali správnu parcelu. Pri tomto procese pracujeme s údajmi z našej databázy odberných miest a katastrálnej databázy. V zriedkavých prípadoch sa stane, že údaje nie sú správne alebo kompletne. V tomto prípade Vám odporúčame si službu objednať na ktoromkoľvek zákazníckom centre VVS, a.s..

- 3. Otázka: Prečo pri výbere zavlažovanej plochy pomocou parcely je zobrazovaná výmera parcely v m<sup>2</sup> iná ako je uvedená na liste vlastníctva?**

**Odpoveď:** Zobrazovaná výmera parcely je takzvaná grafická výmera (vypočítaná na základe súradníc publikovaných v rámci elektronických služieb GKÚ), ktorá sa môže líšiť od písomnej výmery evidovanej na Liste vlastníctva.

- 4. Otázka: Plochu, ktorú zavlažujem mám uvedenú na viacerých listoch vlastníctva. Prečo vo výreze z mapy vidím iba časť tejto plochy?**

**Odpoveď:** V rámci samoobslužného procesu sa zobrazujú len parcely, ktoré sú na rovnakom liste vlastníctva ako parcela, na ktorej leží bod odberného miesta, resp. prípojky. V tomto prípade Vám odporúčame si službu objednať na ktoromkoľvek zákazníckom centre VVS, a.s..

## 5. Otázka: Akým spôsobom môžem uviesť veľkosť zavlažovanej plochy?

**Odpoveď:** Veľkosť zavlažovanej plochy je možné uviesť dvoma spôsobmi.

- Výberom parcely a zadaním výmery zavlažovanej plochy v m<sup>2</sup>. Tento spôsob je vhodný ak poznáte alebo viete určiť veľkosť zavlažovanej plochy.
- Zakreslením zavlažovanej oblasti (jednej alebo viacerých) do mapy – jej výmera bude automaticky vypočítaná takže nie je potrebné ju zadávať manuálne.

## 6. Otázka: Akým spôsobom overujete veľkosť zavlažovanej plochy?

**Odpoveď:** Veľkosť zavlažovanej plochy sa overuje na základe ortofotomapy. Typy zavlažovanej plochy povolené pre túto službu sú:

- Trávnik
- Hriadky/ Ornica
- Stromy/Kríky/Záhony
- Skleníky/Fóliovníky

Odporúčania pre bezproblémové a rýchle schválenie žiadosti:

- Pri výbere zavlažovanej oblasti zakreslením (mnohouholníkom) – by nemala zakreslená oblasť obsahovať žiadne iné plochy, ako sú typy plôch povolené pre túto službu.
- Pri výbere zavlažovanej oblasti pomocou parcely – nemôže zadaná výmera presahovať celkovú výmeru zavlažovateľných plôch v rámci vybranej parcely.

## 7. Otázka: Prečo nevidím na mojom odbernom mieste možnosť objednať službu „Zavlažovanie záhrady - zníženie množstva odpadových vôd“?

**Odpoveď:** Táto služba je dostupná pre všetkých zákazníkov z kategórie domácnosti s odberným miestom pripojeným na verejný vodovod a verejnú kanalizáciu v prevádzke VVS, a.s. , na ktorom sa meria spotreba vody z verejného vodovodu prostredníctvom vodomera, s prípadnou kombináciou odvádzania odpadovej vody odobratej z vlastného zdroja (studne), resp. aj s kombináciou odvádzania vôd z atmosférických zrážok. Ak toto nie je Váš prípad, nemáte možnosť objednať službu zníženia množstva odpadových vôd v súvislosti so zavlažovaním záhrad.

## 8. Otázka: Čo znamená "Je dostupný projekt zavlažovania záhrady"?

**Odpoveď:** Znamená to, že na tomto odbernom mieste si môžete objednať službu „Zavlažovanie záhrad - zníženie množstva odpadových vôd“, čiže sú splnené všetky obchodné podmienky pre túto službu a môžete si uplatniť zníženie fakturovaného množstva odpadových vôd v súvislosti s polievaním záhrad. Ak o službu máte záujem, je možné to urobiť priamo v častiach "Domov" alebo "Odberné miesta" na karte vybraného odberného miesta zvolíte "Detail", následne vyberiete "Objednať zníženie stočného".

**9. Otázka: Čo znamená "Prebieha spracovanie a overenie Vašej žiadosti"?**

**Odpoveď:** Vašu žiadosť sme prijali a momentálne prebieha jej spracovanie našim pracovníkom. O výsledku Vás budeme informovať spôsobom, ktorý ste vybrali v objednávke. Počas doby spracovania žiadosti nie je možné na žiadosti robiť žiadne zmeny.

**10. Otázka: Čo znamená "Zmena plochy" pre túto službu?**

**Odpoveď:** V zmysle obchodných podmienok služby, žiadateľ je povinný neodkladne oznámiť VVS, a.s. všetky zmeny týkajúce sa odberného miesta, teda zmenu veľkosti zavlažovanej plochy, zmenu vlastníka plochy aj zmenu počtu osôb. Zmena plochy teda v tomto prípade znamená oznámenie zmeny veľkosti zavlažovanej plochy počas trvania služby.

**11. Otázka: Ako môžem ukončiť službu?**

**Odpoveď:** Službu je možné ukončiť prostredníctvom E-služby vodárne, v časti "Odberné miesta", na karte vybraného odberného miesta zvolíte "Detail", následne "Upraviť zníženie stočného" a v ďalšom kroku vyberiete "Ukončenie služby".

**12. Otázka: Prečo je potrebné pri tejto službe zadať počet osôb?**

**Odpoveď:** Na základe počtu osôb, ktoré sa zdržiavajú na odbernom mieste (trvalý, prechodný, rekreačný, pracovný pobyt) sa určuje minimálne fakturované množstvo odpadových vôd, pod ktoré sa pri fakturácii neklesne, bez ohľadu na to, aká veľká je zavlažovaná plocha a fakturované množstvo vôd z atmosférických zrážok. Zmenu počtu osôb môžete meniť priamo cez E-služby vodárne, ak to nie je predmetom zmluvy (odberné miesto bez vlastného zdroja - studne). Ak na odbernom mieste odvádzate odpadové vody do verejnej kanalizácie aj z vlastného zdroja, je potrebné danú zmenu vykonať na ktoromkoľvek zákazníckom centre VVS, a.s. . Viac informácií nájdete v obchodných podmienkach služby na [www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu).

**13. Otázka: Pri objednaní služby je potrebný odpočet z vodomera?**

**Odpoveď:** Stav odpočtu z počítadla vodomera nie je podmienkou pre prijatie žiadosti. V prípade, ak "nezadáte odpočet ", na faktúre bude uvedená priemerná spotreba. Ak s fakturovaním priemernej spotreby nesúhlasíte, je potrebné "odpočet zadať" pri objednaní služby ("samoodpočet").

**Otázky týkajúce sa fakturácie v súvislosti s danou službou:**

**14. Otázka: V retenčnej nádobe zdržiavam zo striech dažďovú vodu, ktorou polievam záhradu. Budem platiť menej?**

**Odpoveď:** Platba za zrážkové vody (t. j. vody z povrchových odtokov) je samostatnou položkou na faktúre. Táto služba umožňuje zníženie fakturovaného množstva položky "Stočné merané", teda nesúvisí so zdržiavaním zrážkových vôd.

**15. Otázka: Mám schválenú službu. Prečo mi nebola vyfakturované žiadne zníženie množstva odpadových vôd ,t. j. "zľava"?**

**Odpoveď:** Pravdepodobne nastala jedna z týchto dvoch situácií:

- minimálne množstvo spotreby vody definované počtom osôb je vyššie, ako množstvo spotreby vody určené vodomermom na vodovodnej prípojke,
- pri kombinácii odberu s nameraným vlastným zdrojom je paušálna spotreba v zmysle Vyhlášky č. 397/2003 vyššia ako meraná spotreba vody na vodovodnej prípojke.

**16. Otázka: Nerozumiem tomu, ako bola vypočítaná položka "zľavy" na faktúre. Kde môžem k tomu získať vysvetlenie?**

**Odpoveď:** Na internetovej stránke [www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu) v časti "Zákaznícka zóna" sú uvedené obchodné podmienky služby, v ktorých je podrobne rozpísaný princíp výpočtu "zľavy" aj s príkladmi a ukázkami faktúr s vysvetlením významu jednotlivých položiek na faktúre. Vo všeobecnosti, všetky údaje sú prepočítané na 1 rok, teda na 365 dní, výška zľavy sa pomerne rozpočíta na dĺžku Vášho fakturovaného obdobia.

### **Všeobecné otázky (podmienky prijatia žiadosti, zmeny údajov počas trvania služby):**

**17. Otázka: Čo ak postavím alebo zbúram niečo na mojom pozemku, resp. časť plochy prestanem zavlažovať, zmení sa tým automaticky veľkosť zavlažovanej plochy alebo Vám to musím oznámiť?**

**Odpoveď:** V zmysle obchodných podmienok služby, žiadateľ je povinný neodkladne oznámiť VVS, a.s. zmeny veľkosti zavlažovanej plochy. VVS, a.s. má právo vykonať kontrolu odberného miesta a v prípade nájdených nezrovnalostí má aj právo ukončiť službu.

**18. Otázka: Môžem požiadať o službu aj za minulé obdobia?**

**Odpoveď:** Nie, služba je vždy účinná od momentu jej schválenia na strane VVS a.s., t. j. je účinná 3 roky od dátumu schválenia.

**19. Otázka: Môžem zmeniť veľkosť zavlažovanej plochy alebo počet osôb aj do minulosti?**

**Odpoveď:** Veľkosť zavlažovanej plochy nie. Počet osôb je možné zmeniť do minulosti, pričom dátum zmeny nemôže byť v období, za ktoré sme Vám už vystavili faktúru. Ak na odbernom mieste je odvádzanie odpadových vôd aj z vlastného zdroja, pri zmene počtu osôb je potrebné postupovať v zmysle Všeobecných obchodných podmienok VVS, a.s..

**20. Otázka: Ak vykonám zmenu počtu osôb alebo zmenu zavlažovanej plochy, budem mať nárok na zníženie množstva odpadových vôd na ďalšie 3 roky od momentu zmeny, t. j. predĺži sa doba trvania služby?**

**Odpoveď:** Ak nastane zmena počtu osôb alebo zmena veľkosti zavlažovanej plochy, dátum ukončenia služby sa nemení.

**21. Otázka: Ak mám nezaplatené faktúry, môžem požiadať o službu?**

**Odpoveď:** Pri prijímaní žiadosti o zníženie množstva odpadových vôd v súvislosti so zavlažovaním záhrad musíte mať uhradené faktúry za vodné a stočné, ktoré sú po lehote splatnosti.

**22. Otázka: Ak nemám zaplatené faktúry a VVS, a.s. mi "odpojí vodu" na odbernom mieste, má táto skutočnosť vplyv na priebeh služby?**

**Odpoveď:** Pri prijímaní žiadosti o zníženie množstva odpadových vôd v súvislosti so zavlažovaním záhrad musíte mať uhradené faktúry za vodné a stočné, ktoré sú po lehote splatnosti.

**23. Otázka: Odberám vodu z "obecného" vodovodu a polievam ňou záhradu, mám nárok na "zľavu"?**

**Odpoveď:** Na zníženie množstva odpadových vôd v súvislosti so zavlažovaním záhrad má nárok len žiadateľ, ktorý odoberá vodu z verejného vodovodu prevádzkovaného VVS, a.s. .

**24. Otázka: Mám vlastné meradlo, ktorým meriam množstvo vody, ktorou zavlažujem záhradu. Pri tejto službe zoberiete danú skutočnosť do úvahy?**

**Odpoveď:** VVS a.s. pri tejto službe akceptuje iba merané množstvo získané z meradiel, ktoré merajú spotrebu vody dodanej z verejného vodovodu resp. aj z vlastného zdroja. Typ merania, ktorý uvádzate pri tejto službe, nespĺňa technické podmienky stanovené VVS, a.s..

**25. Otázka: Zastupujem Spoločenstvo vlastníkov bytových a nebytových priestorov ("SVB"), ktoré má odberné miesta s charakterom odberu "domácnosť", môžem požiadať za "SVB" o danú službu?**

**Odpoveď:** "SVB" je žiadateľom typu "organizácia". V zmysle obchodných podmienok služby je zníženie množstva odpadových vôd v súvislosti so zavlažovaním záhrad určené pre žiadateľa typu "domácnosť".

**Akékoľvek ďalšie otázky Vám radi zodpovieme prostredníctvom call centra alebo na ktoromkoľvek zákazníckom centre VVS, a.s., prípadne ich prosím zašlite na [zakaznik@vodarne.eu](mailto:zakaznik@vodarne.eu).**