

Změna v zajišťování servisu domovních čerpacích jímek (DČJ)

Otázky a odpovědi

Od kdy něco bude jinak?

Od 1. 7. 2022 bude službu dodávat nový zhotovitel, který vzešel z výběrového řízení. Zastupitelstvo na svém červnovém zasedání schválilo výběr nového dodavatele, kterým bude společnost Vodárny a kanalizace Karlovy Vary a. s.

Proč Jaromír Nový končí se servisem domovních čerpacích jímek (DČJ) v Olešné?

Pan Jaromír Nový se rozhodl vypovědět smlouvu uzavřenou s obcí Olešná a dál v ní nepokračovat. Servis DČJ zajišťuje jen do 30. 6. 2022. Obec proto musela zajistit jiného dodavatele.

Co bude od 1. 7. 2022 jinak? Co pro mě bude změna dodavatele servisu prakticky znamenat?

Služba pro obyvatele Olešné zůstane zachována ve stejném rozsahu, jaký určuje současná smlouva s J. Novým. Opravu budete hlásit na jiný telefon, jinak se z vašeho pohledu nic zásadního nemění. Nová telefonní čísla jsou uvedena níže. Servisní firma bude, stejně jako J. Nový, smluvně zavázána zajištěním opravy do 24 hodin od objednání servisu. Technikům budete na místě opravy potvrzovat podobný servisní protokol, jako dosud.

Když je nový dodavatel z Karlových Varů, nebudeme čekat příliš dlouho na dojezd technika?

Sídlo společnosti je sice v Karlových Varech, ovšem servisní středisko, ze kterého se bude obsluhovat Olešná, je v Lužné u Rakovníka. Pouze ve výjimečných případech (vytíženost luženského střediska, která by měla za následek zpoždění opravy) jsou v záloze další technici v Karlových Varech.

Budu od 1. 7. 2022 za opravu DČJ platit víc?

Pokud poruchu nezaviníte sám/a, oprava bude stejně jako dosud bezplatná. Náklady za veškeré opravy, které nebyly způsobeny chybným užíváním, bude nadále hradit obec. V případě vlastního zavinění se budete muset řídit nasmlouvaným ceníkem, případně si opravu můžete zajistit jiným dodavatelem, který dodrží technologické požadavky systému Presskan.

Jak zajistíte, aby se poskytovaná služba nezhoršila?

Výběrové řízení nastavuje kritéria taková, aby mohl uspět pouze odborný zhotovitel, což znamená živnostník nebo firma s praxí a zkušenostmi v oboru. Není tedy důvod, aby se služba zhoršila.

Co když nová servisní firma bude tvrdit, že za poruchu můžu já. Kdo spor rozhodne?

Ani na tomto se nic nemění. Zhotovitel bude jako doposud povinen pořídit např. fotodokumentaci. Jestliže bude naprosto jasné, že závada byla způsobena uživatelem DČJ (typicky namotaná textilie, hygienické potřeby v jímcce, přítomnost abrazivních částic v čerpadle atd.), nebude asi potřeba jakýchkoliv "soudů". Navíc před každou opravou, která má jít na vrub uživatele, je servisní technik povinen uživatele na problém upozornit a seznámit ho s příčinou závady. Uživatel pak podpisem potvrdí, že je srozuměn s faktem, že cenu opravy uhradí. Pokud by majitel DČJ s tvrzením servisního technika nesouhlasil, může zavolat na místo zástupce obce, aby mu situaci pomohl posoudit. Jestliže bude případ sporný a nebude možné určit jednoznačně, že závada je na straně uživatele, bude servis hradit obec.

Nehrozí, že obec Olešná změní pravidla a nechá veškeré opravy platit majitele DČJ?

Rozhodně nehrozí. Zastupitelstva respektují rozhodnutí svých předchůdců, kteří už při budování tlakové kanalizace stanovili, že opravy bude v nezaviněných případech hradit obec. Pokud by tento slib občanům kterékoliv zastupitelstvo porušilo, občané z toho mohou vyvodit politickou odpovědnost.

Kolik obec Olešná za servis DČJ platí? Kolik servisních výkonů se ročně provede?

Roční cena služby se dlouhodobě pohybuje kolem 500 000 Kč. Aktuální jednotkové ceny práce a náhradních dílů jsou zveřejněné na obecních stránkách (www.obec-olesna.cz/prakticke-informace/tlakova-kanalizace). Každou případnou změnu ceníku musí odsouhlasit zastupitelstvo. Průměrně máme ročně kolem 40 až 50 oprav. Drtivá většina oprav jde na vrub obce. Počet oprav placených majiteli DČJ se za dobu fungování tlakové kanalizace pohybuje v jednotkách případů.

Mění se něco na pravidlech užívání tlakové kanalizace, která jsme podepisovali v zimě?

Nemění, způsob provozování kanalizace v obci zůstává stejný. Platí stejná pravidla, co do kanalizace patří/nepatří, která jsou pro nás závazná od samého vzniku kanalizace v obci. Hlavní kanalizační řad a čistírnu odpadních vod máme vloženu jako majetek ve Vodohospodářském sdružení obcí Rakovnícka (VSOR) a provozuje je společnost Ravos s. r. o., na těchto částech kanalizace platí opravy a údržbu VSOR. Na domovních čerpacích jímkách platí opravy a údržbu obec (pokud nejsou zaviněny chybou uživatele).

Jak to bude se slibovaným čištěním jímek, které se nedokončilo na podzim 2021?

Obec musí vyčkat na nového dodavatele služby, se kterým následně čištění domluví. Výše příspěvku majitelů nemovitostí na čištění, která byl odsouhlasena zastupitelstvem v roce 2021, tedy 800,- Kč, se nebude měnit.

Co když technik nepřijede včas a bude tvrdit, že jsem např. volal/a později?

Uvedená telefonní čísla jsou služební čísla, ze kterých firma dostává výpisy od operátorů. V případě sporu si tedy jen vyžádáme telefonní číslo, ze kterého jste poruchu hlásili. Pokud bude dle času volání nebo SMS zřejmé, že technik nepřijel do 24 hodin od ohlášení poruchy, budeme uplatňovat smluvní pokutu, která je nově zvýšena na 1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. Za čas ohlášení se považuje uskutečněný hovor nebo ve večerních hodinách odeslaná SMS.

Co když nebudu spokojený/á? Kde si mohu stěžovat?

Službu sjednává u dodavatele obec, zástupcem obce ve smluvním vztahu je (na žádost starosty) místostarostka. S veškerými problémy, stížnostmi nebo jakoukoliv zpětnou vazbou na fungování servisu se prosím obračejte vždy co nejdříve na M. Křížovou (tel. 605 210 143, mistostarosta@obec-olesna.cz).

Jak mám tedy od 1. 7. 2022 hlásit závadu na DČJ a potřebu opravy?

Počínaje pátkem 1.7. 2022 volejte k závadě na vaší DČJ techniky společnosti VaK Karlovy Vary. Následující telefonní čísla vám doporučujeme si uložit do svých telefonů. Budou také uvedena na webových stránkách obce (www.obec-olesna.cz) a v obecní vývěsce. V průběhu července si můžete na úřadě vyzvednout samolepku s těmito kontakty, kterou si nalepíte na dvířka ovládací skříňky své přípojky.

Servisní středisko Lužná u Rakovníka:

Jiří Vlček, tel. 720 954 647

Michal Hegr, tel. 720 039 522

Volejte kdykoliv přes den od pondělí do neděle, v pozdních večerních hodinách zanechte pouze SMS se svým jménem a adresou. Technik se Vám, co nejdříve to bude možné, ozve zpět na domluvu o opravě.

Dispečink střediska Karlovy Vary:

tel. 728 979 186 nebo 800 101 047

Volejte v případech, kdy jste se nedovolali na výše uvedené pracovníky.