



Informace pro zákazníky  
VODÁRENSKÉ AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI, a.s.

# e-Kapka



Jsme držiteli Národní ceny kvality České republiky 2018

## Neteče Vám z kohoutku voda? Poradíme, co v těchto případech dělat

**M**ůže se stát, že Vám doma nepoteče voda z kohoutku, což není nic příjemného. Jak se správně v takových případech zachovat? Na co by měl být člověk připraven?

Když zjistíte, že z kohoutku neteče ani kapka, je potřeba začít zjišťovat, zda nastal problém u Vás doma, nebo na veřejném vodovodu.

Pomoci Vám na začátku můžou webové stránky VODÁRENSKÉ AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI, a.s., kde najdete veškeré informace o haváriích, plánovaných odstávkách a délce jejich trvání nebo Vás informuje nová služba SMS Info (zákazník musí být zaregistrovaný pomocí formuláře na webových stránkách [www.vodarenska.cz](http://www.vodarenska.cz) nebo přes zákaznický informační systém).



**Bezplatná služba, která Vás bude informovat o plánované odstávce nebo havárii, v místě vašeho bydliště, pomocí SMS zprávy. Stačí se zaregistrovat pomocí formuláře na webových stránkách [www.vodarenska.cz](http://www.vodarenska.cz).**

Pokud jste zjistili, že žádná plánovaná odstávka ani porucha ve Vaší lokalitě není nahlášena a voda Vám najednou z kohoutku přestala téct, můžete se obrátit na non-stop havarijní linku, která funguje pro každou divizi zvlášť. Pracovníci vodáren vyjedou do terénu a zjistí, co se stalo, nebo Vás informují o již probíhajících pracích na vodovodu.

### Proč dochází k poruchám?

Za provozu vodovodní sítě se vyskytují poruchy mnoha typů. Mezi nejčastější poruchy patří koroze, která způsobuje zeslabení a následně prasknutí materiálu,

### NON-STOP HAVARIJNÍ LINKY NA DIVIZE

<b>Boskovice</b>	<b>734 692 777</b> <b>516 427 249</b>
<b>Brno-venkov</b>	<b>545 532 270</b>
<b>Jihlava</b>	<b>567 569 204</b> <b>737 221 622</b>
<b>Třebíč</b>	<b>568 846 253</b> <b>603 804 288</b>
<b>Znojmo</b>	<b>735 166 444</b>
<b>Žďár nad Sázavou</b>	<b>566 651 159</b> <b>724 102 777</b>

ze kterého je potrubí vyrobeno, další obvyklou příčinou je pohyb půdy (například v zimě, když mrzne), vliv mají i různé otřesy, třeba ze staveb v okolí vodovodů nebo mechanické poškození potrubí.

### Proč dochází k plánovaným odstávkám?

Plánované odstávky vody jsou potřeba kvůli nezbytné údržbě vodovodu pro další bezproblémový provoz. Vhodné je průběžně sledovat plánované odstávky vody na našich stránkách, získáte tak více času se na událost připravit. Doporučujeme si napustit předem vodu do vhodných nádob, které využijeme například ke spla-

chování záchodu, případně nakoupit několik lahví balené vody. Není třeba si dělat velké zásoby, odstávky trvají obvykle jen několik hodin.

### Nastal problém ve Vaší domácnosti?

V případě, že jste zjistili, že vzniklá porucha není na veřejném vodovodu, ale na vnitřním rozvodu vody v domě, můžete se kdykoliv obrátit na naše pracovníky na jednotlivých divizích, kteří jsou Vám nepřetržitě k dispozici na havarijních telefonních linkách. Další možností je případně zavolat odbornou instalátorskou firmu.

Nemusíte se bát, že nastane situace, kdy budete bez vody úplně. Pokud se porucha protáhne na delší dobu, přistaví pracovníci VAS cisterny s pitnou vodou. Počítejte s tím, že zásoba vody v cisterně je obvykle určená pro větší počty lidí, proto buďte ohleduplní k ostatním a nakládejte s vodou uvážlivě.

Ve chvíli, kdy přestane téct voda si někteří nechávají puštěný kohoutek, který je upozorní na opětovné zprovoznění vodovodního řádu. To se však občas nevyplácí. Po nějakém čase na to člověk zapomene a ve chvíli, kdy z domu odejdeme, může dojít k nepříjemné situaci, a to k vyplavení bytu či koupelny, případně způsobí i škodu sousedům. Nezapomínejte při kontrolách vždy všechny kohouty znovu uzavřít.

### Porucha

- Nenadálá událost, bez předchozího upozornění, objevující se prakticky kdekoli a kdykoliv.
- Častým důvodem poruchy je únavu stávajícího materiálu, který důsledkem opotřebení praskne. Vodovodní potrubí může být také narušeno během stavebních úprav.

### Odstávka

- Událost, která je plánovaná dopředu.
- Nejčastějšími důvody odstávky jsou opravy, udržovací a revizní práce, dále také stavební práce.
- Výhodou je, že se na ni zákazníci mohou připravit v předstihu.