

Słubice, dnia 12 października 2018 r.

Szanowni Państwo,

odpowiadając na pytania, które zostały przesłane w dniu 11.10.2018 r. do naszej spółki przez redakcję portalu internetowego Słubice24.pl, informujemy, że w ostatnim półroczu wpłynęło do nas kilkanaście zapytań/zgłoszeń telefonicznych od mieszkańców w sprawie zmiany barwy wody. Według rejestru, prowadzonego od początku września do chwili obecnej, było to 10 zgłoszeń. Zgłoszenia dotyczyły okresowego pojawiania się żółto-brunatnego zabarwienia wody, niekiedy występującego z osadem. Taka sytuacja, zgodnie z zawiadomieniami otrzymanymi od słubiczan, dotyczyła głównie jednego rejonu miasta, tj. ulic: Jagiełły, Mieszka I, Staszica, Konstytucji 3 Maja, os. Świerkowego. W tym przypadku, zgłoszenia otrzymaliśmy w okresie letnim, w czasie największych upałów. Powodem pojawienia się w kranach wody o zmienionej barwie mogły być więc zwiększone pobory wody, co skutkowało samoczynnym płukaniem sieci. W tym czasie były również prowadzone prace remontowe na sieci kanalizacyjnej, co również wiązało się z większym poborem wody z hydrantów.

Zmiana barwy wody została zauważona również przez pojedynczych mieszkańców ulicy Nocznickiego i os. Słowiańskiego. W obu przypadkach ekipy ZUWŚ sprawdziły zasadność zgłoszeń. Przeprowadzono płukania przyłączy, a także sieci poprzez hydranty.

Z czego wynika zmiana zabarwienia wody? Zwiększone ciśnienie wody (spowodowane większym poborem wody) może prowadzić do odrywania się osadów znajdujących się wodociągu i przyczyniać się do zmiany barwy wody. Przy czym wyjaśniamy, że kolor wody nie jest jednoznaczny z jej niezdatnością do spożycia, co potwierdzają systematycznie prowadzone badania na sieci wodociągowej, wykonywane przez naszą spółkę pod nadzorem Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Słubicach. Aktualne wyniki badań wody (najnowsze z 9 października 2018 r.) znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.zuws.pl.

Każde zgłoszenie, także telefoniczne, dotyczące nieprawidłowości na sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest przez pracowników ZUWŚ Sp. z o.o. sprawdzane. Nie wszystkie zdarzenia jednak dotyczą sieci, która pozostaje w zakresie nadzoru prowadzonego przez naszą spółkę. Przyczynami zmiany zabarwienia wody są także: indywidualne roboty prowadzone przez mieszkańców lub zarządców na sieci wewnętrznej (tzn. znajdującej się wewnątrz budynków), brak systematycznego płukania pionów, stare, wyeksploatowane instalacje wodociągowe w lokalach. Prace prowadzone przez ekipy ZUWŚ zawsze są prowadzone we współpracy z zarządcami budynków. ZUWŚ jest odpowiedzialny za wodociągi i urządzenia znajdujące się przed wodomierzem głównym, zarządcy wspólnot mieszkaniowych za wszystkie urządzenia znajdujące się za tym wodomierzem. Pozostajemy w stałym kontakcie z przedstawicielami mieszkańców i na bieżąco reagujemy na sygnały o nieprawidłowościach.

Wszystkie reklamacje regulowane są na podstawie „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, który Rada Miejska przyjęła uchwałą w 2016 r. (Regulamin znajduje się na naszej stronie internetowej, jest też dostępny do wglądu w siedzibie spółki). Zapisy dotyczące reklamacji zawarte są również w „Ogólnych warunkach umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków”, a umowę z ZUWŚ Sp. z o.o. podpisuje każdy klient słubickich wodociągów.

Pisemnie złożona reklamacja jest rozpatrywana indywidualnie. Wniosek składa osoba zainteresowana (klient spółki lub jego pełnomocnik), a nie media lub redakcje internetowe. W określonym w regulaminie czasie, po wnikliwej analizie, sprawdzeniu itd., osoba zainteresowana otrzymuje odpowiedź.

Osoba, która się do Państwa zgłosiła, dotąd nie zwracała się do naszej spółki z tym problemem. O innych przypadkach (ujętych bardzo ogólnie, na które Państwa Redakcja się powołuje) nie mamy informacji. Oczywiście, jeżeli otrzymamy informację, której lokalizacji dotyczy problem, to pobierzemy próbki wody, sprawdzimy jej parametry a o wynikach powiadomimy osoby zainteresowane.

Aby w przyszłości zapobiegać awariom i przerwom w dostawie wody na terenie gminy, realizujemy projekt (współfinansowany z funduszy unijnych), którego celem jest renowacja sieci wodociągowej i kanalizacyjnej. Prace rozpoczęte w sierpniu 2018 roku potrwać dwa lata. W tym czasie, jak informowaliśmy mieszkańców w momencie rozpoczęcia robót, mogą pojawiać się okresowe nieprawidłowości w dostawie wody. Wszystko pozostaje jednak pod kontrolą odpowiednich służb sanitarnych, woda pod względem jakościowym ma odpowiednie parametry i jest zdatna do spożycia.

Za wszystkie utrudnienia przepraszamy. Zapraszamy jednocześnie do odwiedzania naszej strony internetowej, na której na bieżąco w zakładce „Aktualności” umieszczamy komunikaty i informacje związane z występującymi awariami, prowadzonymi pracami oraz badaniami wody dostarczanej mieszkańcom Słubic.

Zarząd ZUWŚ Sp. z o.o.