



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Ktorým sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu práv a nárokov pri vypúšťaní odpadových vôd do verejnej kanalizácie, zodpovednosti za vady vrátane spôsobu určenia nárokov vyplývajúcich z tejto zodpovednosti a o spôsobe, postupe a mieste ich uplatňovania.

Článok 1 Platnosť reklamačného poriadku

Tento Reklamačný poriadok platí pre Vodárenskú spoločnosť Sládkovičovo, spol. s r.o., Fučíkova 460/254, 925 21 Sládkovičovo, prevádzkovateľa verejnej kanalizácie (ďalej v texte len „VK“/, (ďalej v texte len „**dodávateľ**“).

Článok 2 Rozsah, postup a podmienky uplatňovania reklamácií

Odberateľ má právo uplatniť si voči dodávateľovi zodpovednosť za vady porušením všeobecne záväzných právnych predpisov a podmienok dohodnutých v zmluve reklamovať:

- odvádzanie odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom,
- množstvo odvedenej odpadovej vody uvedenej vo faktúre,
- cenovú tarifu uvedenú vo faktúre.

2.1 Spôsoby uplatňovania reklamácie

Reklamáciu môže **odberateľ** uplatňovať:

- **písomne** na adresu pracoviska osoby, ktorá má právo podpisovania zmlúv uvedenú v zmluve o odvádzaní odpadových vôd, alebo na adresu uvedenú na vyúčtujúcej faktúre za odvedenie odpadových vôd (stočné) **VK**,
- **osobne** na pracovisku odbytu v sídle dodávateľa alebo na vysunutom pracovisku v pracovnej dobe,
- **telefonicky** na čísle telefónu poruchovej služby **0908 074 465** a to len v prípade kvality odvedenej odpadovej vody, kedy môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozené zdravie osôb. Takúto reklamáciu je možné uplatňovať 24 hodín denne.

Náležitosti uplatňovanej reklamácie:

- meno a priezvisko odberateľa, prípadne telefonický kontakt,
- adresa objektu alebo nehnuteľnosti (odberné miesto), ktoré je kanalizačnou prípojkou pripojená na **VK**,
- adresu odberateľa, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta,
- predmet reklamácie (napr. faktúra č....., fakturované množstvo, poškodené meradlo alebo popis vady,
- v prípade telefonicky uplatňovanej reklamácie aj telefónne číslo, z ktorého sa reklamácia uplatňuje.

Zamestnanec dodávateľa poverený príjmom a evidenciou podaných reklamácií je povinný vyhotoviť o takto podanej reklamácií písomný záznam – **Reklamačný protokol s uvedením vyššie vyšpecifikovaných údajov potrebných pre vybavenie reklamácie.**

V prípade ak uplatňovaná reklamácia nebude obsahovať požadované údaje najmä popis vady alebo reklamácie, táto skutočnosť môže predĺžiť lehoty na jej riadne vybavenie.

2.2 Lehoty na podanie reklamácií

- ak sa množstvo odvedenej odpadovej vody meria podľa § 3 ods. 1 písm. a) vyhlášky č. 397/2003 Z.Z. určeným meradlom (ďalej len „meradlo“) osadeným na kanalizačnej prípojke, reklamácie na vyúčtované množstvo odvedenej odpadovej vody si **odberateľ musí u dodávateľa uplatňovať bez zbytočného odkladu,**

- v prípade, ak odberateľ reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody pred uplynutím lehoty splatnosti vyúčtujúcej faktúry (ďalej len faktúra) za stočné, je s podaním reklamácie spojená nutnosť vrátiť vystavenú faktúru,
- v prípade, ak odberateľ zistí na meradle iné ako obvykle zmerané množstvo vody, alebo že meradlo nemeria a to pred dňom odpočtu z meradla za účelom fakturácie stočného, môže si u dodávateľa uplatniť reklamáciu na množstvo odobratej vody pred týmto dňom,
- ak množstvo odvedenej odpadovej vody nie je merané meradlom a ak sa množstvo odvedenej odpadovej vody určuje podľa smerných čísiel spotreby v zmysle prílohy č. 1 k vyhláske MŽP SR č. 397/2003 Z.Z. (**paušál**) alebo výpočtom, odberateľ si môže u dodávateľa uplatňovať reklamáciu na vyúčtované množstvo len ak preukáže zmeny, ktoré u neho nastali a majú vplyv na výpočet množstva a to bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy tieto zmeny nastali alebo odo dňa doručenia faktúry. Dodávateľ nebude prihliadať na zmeny, ktoré nastali v predchádzajúcom kalendárnom roku,
- ak sa množstvo vôd z povrchového odtoku (voda z atmosférických zrážok z nehnuteľnosti vypúšťanej do verejnej kanalizácie určuje výpočtom podľa prílohy č.2 k vyhláske MŽP SR č. 397/2003 Z.z., odberateľ môže reklamáciu uplatňovať pri schvaľovaní a podpise prílohy k zmluve „Výpočet množstva vôd z povrchového odtoku z nehnuteľnosti“. Na reklamáciu uplatňovanú počas v prílohe uvedenom spoplatňovanom období dodávateľ bude prihliadať len v prípade, ak odberateľ preukáže zmeny, ktoré nastali vo veľkosti a charaktere povrchu príslušnej plochy nehnuteľnosti, z ktorej sa voda z povrchového odtoku odvádza do VK.

Článok 3

Povinnosti dodávateľa a odberateľa

3.1 Povinnosti dodávateľa

- **zabezpečiť**, aby počas celej pracovnej doby bol na pracovisku prítomný zamestnanec zodpovedný za príjem, evidenciu a vybavovanie reklamácií,
- zjednať neodkladne nápravu a vykonať také opatrenia, aby v prípade oprávnených reklamácií nedochádzalo k stavu ktorý reklamáciu vyvolal,
- písomne informovať odberateľa o postupe vybavovania reklamácie ako aj výsledku preskúšania meradla **s kvalifikovaním reklamácie** v súlade s ods. § 30 zákona NR SR č. 442/2002 Z.z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a o zmene a doplnení zákona č. 276/2001 Z.z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej v texte len „zákon“),
- písomne informovať odberateľa o výsledku vybavenia reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej podania.

3.2 Povinnosti odberateľa

Odberateľ pri riešení reklamácie je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť a dodávateľovi umožniť:

- vstup na nehnuteľnosť pripojenú na VK za účelom prístupu k vodovodnej a kanalizačnej prípojke,

- kontrolu meradla , prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet z meradla,
- odber vzoriek na kontrolu kvality vypúšťanej odpadovej vody vo VK.

Ak ho k tomu vyzve poverený zamestnanec dodávateľ, je ďalej povinný predložiť mu doklady (zmluvu, doklad o zaplatení a pod.) potrebné k prevereniu oprávnenosti reklamácie a osobne sa celého priebehu reklamačného konania zúčastniť.

Článok 4

Spôsob a lehoty vybavenia reklamácie

4.1 Reklamácia služieb súvisiacich s odvedením a čistením odpadovej vody

Dodávateľ najneskôr do 24 hodín od podania reklamácie na mieste samom za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prešetrí predmet reklamácie. O priebehu miestneho šetrenia spíšu zúčastnení záznam s návrhom riešenia reklamácie.

4.2 Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

Ak odberateľ reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa určuje odpočtom z meradla na meranie množstva dodanej pitnej vody, množstvo vypúšťanej odpadovej vody za čas poruchy meradla sa určuje **výpočtom** nasledovne:

- **čas poruchy meradla (T)** počet dní, odo dňa počiatočného odpočtu z meradla uvedeného v poslednej faktúre pred uplatnením reklamácie alebo žiadosti o preskúšanie meradla až ku dňu výmeny meradla alebo odstránenia poruchy,
- **porovnateľným obdobím (T_F)** minulého roka obdobie, v ktorom sa množstvo odobratej vody z VV spoplatňovalo z dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich odpočtov z meradla vykonaných v **rovnakom kalendárnom období minulého roku,**
- **nasledujúcim porovnateľným obdobím** obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na závitových pripojeniach meradla alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odpočtu z meradla,
- **koefficientom nárastu alebo poklesu odobratého množstva pitnej vody z VV,** podiel priemerného denného odobratého množstva vypočítaného z obdobia poruchou neovplyvneného spoplatneného obdobia vodného (odpočtového cyklu) a priemerného denného odobratého množstva vypočítaného z porovnateľného spoplatneného obdobia v minulom roku.

4.3 Za zmenu v odberových pomeroch pitnej vody sa považuje, ak:

- **koefficient poklesu** odobratého množstva pitnej vody v VV je nižší ako 0,7,
- **koefficient nárastu** odobratého množstva pitnej vody z VV je vyšší ako 1,3,
- nastala zmena v **spôsobe určovania množstva odobratej pitnej vody.**

4.4 Množstvo odobratej pitnej vody za čas poruchy meradla alebo jeho závitových pripojení sa určí podľa § 30 ods. 4 zákona výpočtom podľa vzorca $Q = Q_D \cdot T$ (m^3) kde:

Q – vypočítané množstvo odobratej pitnej vody za čas poruchy meradla (m^3),

T – čas poruchy meradla (počet dní)

Q_D – priemerné denné množstvo odobratej pitnej vody z VV vypočítané podľa vzorca

$$Q_D = Q_F / T_F \text{ (m}^3 \cdot \text{deň}^{-1}\text{) kde:}$$

Q_F – spoplatnené množstvo v porovnateľnom období minulého roka (m^3),

T_F – počet dní zo spoplatneného obdobia vodného (odpočtového cyklu), ktorého dátum dňa počiatočného a koncového odpočtu meradla je uvedený na faktúre z porovnateľného obdobia minulého roka.

Ak ide o **nový odber alebo o zmenu v odberových pomeroch pitnej vody z VV**, priemerné denné množstvo odobratej pitnej vody Q_D ($\text{m}^3 \cdot \text{deň}^{-1}$) sa vypočíta podľa vyššie uvedeného vzorca s tým, že Q_F sa určí podľa množstva dodávanej vody **v nasledujúcom porovnateľnom období**.

4.5 Ak odberateľ reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody mimo VK počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (vodomerom) alebo na domovom rozvodnom systéme pitnej vody, odberateľ musí túto skutočnosť jednoznačne preukázať. Dodávateľ si tieto skutočnosti preverí najneskoršie do 3 dní odo dňa podania reklamácie. V prípade, že sa tieto skutočnosti nepotvrdia, reklamácia sa kvalifikuje ako **neopodstatnená**. Ak tieto skutočnosti budú potvrdené, reklamácia sa kvalifikuje ako **opodstatnená** a dodávateľ pristúpi k riešeniu reklamácie až po odstránení poruchy na vodovodnej prípojke alebo na vnútorných rozvodoch vody odberateľom. Množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy **na vodovodnej prípojke za meradlom alebo na vnútorných rozvodoch vody sa určí výpočtom podľa 4.4 tohto článku**. Čas poruchy (T) je daný počtom dní odo dňa počiatočného odpočtu z meradla uvedeného v poslednej faktúre, pred uplatnením reklamácie a dňom odstránenia poruchy.

4.6 Ak množstvo odvedenej odpadovej vody nie je merané, v prípade podania reklamácie sa môže dodávateľ s odberateľom dohodnúť, že množstvo odvedenej odpadovej vody sa určí podľa krátkodobého merania v trvaní najmenej jedného týždňa počas bežnej produkcie odpadových vôd na dočasnom meracom profile zriadenom na vhodnom mieste kanalizačnej prípojky alebo diferenčným spôsobom dvomi meracími profilmi zriadenými nad a pod zaústením kanalizačnej prípojky do verejnej kanalizácie.

Písomná dohoda musí obsahovať:

- spôsob realizácie merania,
- miesto a obdobie merania,
- odhad výšky nákladov,
- kto bude znášať náklady,
- záväzok odberateľa, že nebude akýmkoľvek spôsobom ovplyvňovať meranie množstva.

4.7 Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla

Na účely výpočtu množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla vo vlastníctve odberateľa sa rozumie:

- **čas poruchy meradla (T)** počet dní, ktoré uplynú odo dňa posledného poruchou neovplyvneného odčítania pretečeného množstva ku dňu odstránenia poruchy meradla alebo jeho výmeny,

- **porovnateľným obdobím (T_F) minulého roka** obdobie, v ktorom **spoplatnené** množstvo odvedenej odpadovej vody bolo z dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich **spoplatňovaných období** (odpočtových cyklov pretečeného množstva) v rovnakom kalendárnom období v minulom roku,
- **nasledujúcim porovnateľným obdobím** obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na meradle alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odčítania pretečeného množstva,
- **koeficientom nárastu alebo poklesu priemerného denného vypusteného množstva** odpadovej vody, podiel priemerného denného vypusteného množstva vypočítaného z obdobia poruchou neovplyvneného **spoplatneného** obdobia stočného a priemerného denného odberu vypočítaného z porovnateľného obdobia minulého roka.

Za zmenu vo vypúšťaní odpadových vôd sa považuje ak:

- **koeficient poklesu denného priemeru** vypusteného množstva odpadových vôd je **nižší ako 0,7**,
- **koeficient nárastu denného priemeru** vypusteného množstva odpadových vôd je **vyšší ako 1,3**.

Ak nemožno presne určiť množstvo vypúšťaných vôd za čas poruchy meradla vo vlastníctve odberateľa umiestneného na kanalizačnej pripojke, určí sa podľa § 31 ods. 4 zákona výpočtom podľa vzorca:

$$Q_{OV} = Q_D \cdot T \text{ (m}^3\text{) kde:}$$

Q_{OV} – vypočítané množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla (m^3),

T – čas poruchy meradla (počet dní),

Q_D - denný priemer vypúšťaného množstva odpadovej vody vypočítaný podľa vzorca:

$$Q_D = Q_{FOV} / T_F \text{ (m}^3 \cdot \text{deň}^{-1}\text{) kde:}$$

Q_{FOV} – **spoplatnené** množstvo odvedenej odpadovej vody v porovnateľnom období minulého roka (m^3),

T_F – počet dní zo **spoplatneného** obdobia stočného (odpočtového cyklu), ktorého dátum dňa počiatku a koncového odpočtu z meradla je uvedený na faktúre z porovnateľného obdobia minulého roka.

Ak ide o nové vypúšťanie alebo o **zmenu** vo vypúšťaní odpadových vôd, podľa množstva vypúšťanej odpadovej vody v **nasledujúcom porovnateľnom období**, v tomto prípade denný priemer vypúšťania množstva odpadovej vody Q_D ($m^3 \cdot \text{deň}^{-1}$) sa vypočíta podľa vzorca $Q_D = Q_{FOV} / T_F$ s tým, že Q_{FOV} sa určí podľa množstva odvedenej odpadovej vody v nasledujúcom porovnateľnom období. Dodávateľ a odberateľ sa môžu dohodnúť na určení denného priemeru vypúšťaného množstva odpadovej vody Q_D ($m^3 \cdot \text{deň}^{-1}$) **spôsobom uvedeným v ods. 4.6.**

4.8 Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre.

Ak je pri vyúčtovaní stočného **spochybňovaná** použitá cenová tarifa, alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej cenovej tarify, odberateľ by mal reklamáciu podať pred uplynutím lehoty splatnosti faktúry (s reklamáciou je spojená nutnosť vrátiť faktúru). Dodávateľ je povinný preveriť použitú účtovanú cenovú tarifu podľa v tom čase platných podmienok pre ich uplatnenie, ktoré sú stanovené vo výnose a rozhodnutí Úradu pre reguláciu sieťových

odvetví. V prípade kvalifikovania reklamácie **ako opodstatnenej** , na vrátenú faktúru dodávateľ vyhotoví dobropis a odberateľovi zašle opravenú faktúru.

Článok 5

Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady

V prípade **oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo odvedenej odpadovej vody a vrátenia faktúry pred uplynutím jej lehoty splatnosti**, bude na túto faktúru vystavený dobropis a zaslaná opravená faktúra. V ostatných prípadoch oprávnených a opodstatnených reklamácií na vyúčtované množstvo, bude uznaná čiastka finančných prostriedkov vrátená odberateľovi, ak sa dodávateľ a odberateľ nedohodnú inak. V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu na vlastné náklady **oprávnenú reklamáciu vyriešiť a to odstránením závadného stavu**. Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

Článok 6

Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 01.01.2011