

**ORAVSKÁ VODÁRENSKÁ SPOLOČNOSŤ, a.s.**  
**Bysterecká 2180, 026 80 Dolný Kubín**

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**ktorým sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu práv a nárokov pri odbere pitnej vody z verejného vodovodu, pri vypúšťaní odpadových vôd do verejnej kanalizácie a pri poskytovaní ostatných služieb, zodpovednosti za závady vrátane spôsobu určenia nárokov vyplývajúcich z tejto zodpovednosti a o spôsobe, postupe a mieste ich uplatňovania**

### **ČL. I**

#### **VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A PLATNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU**

Tento **Reklamačný poriadok** je v súlade so zákonom 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, vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č.317/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávania pitnej vody verejným vodovodom a odvádzania a čistenia odpadovej vody verejnou kanalizáciou a súvisiacich služieb, vyhláškou MŽP SR č.397/2003 Z.z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o meraní množstva vody dodanej verejným vodovodom a množstva vypúšťaných vôd, o spôsobe výpočtu množstva vypúšťaných odpadových vôd a vôd z povrchového odtoku a o smerných číslach spotreby vody a v návaznosti na zákon č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Reklamačný poriadok sa vzťahuje len na dodávku pitnej vody verejným vodovodom (**d'alej v texte len „VV”**), na odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou (**d'alej v texte len „VK”**) a na ostatné služby spojené s dodávkou pitnej vody VV a odvádzaním odpadovej vody VK, ktorých vlastníkom alebo prevádzkovateľom je **Oravská vodárenská spoločnosť, a.s., Dolný Kubín (d'alej v texte len „dodávateľ”)** a platí pre všetky fyzické osoby alebo právnické osoby, ktoré majú s dodávateľom uzatvorenú písomnú obchodnú zmluvu o dodávke pitnej vody z VV alebo o odvádzaní odpadových vôd VK (**d'alej v texte len „odberateľ”**). Konečný spotrebiteľ pitnej vody alebo spoluproducent odpadových vôd má právo podať reklamáciu podľa tohto reklamačného poriadku len prostredníctvom odberateľa.

### **ČL. II**

#### **ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ**

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

##### **a) u dodávky pitnej vody**

- kvalitu dodanej pitnej vody

- množstvo dodanej pitnej vody (nesúlady fakturačných údajov vo faktúre vystavenej dodávateľom so skutočným stavom vodomera)
- služby poskytované v súvislosti s dodávkou vody
- použitú cenovú tarifu pri vyúčtovaní vodného
- nesprávne vypočítaný alebo určený priemer spotreby vody za čas poruchy meradla
- stav meradla pri jeho výmene
- nedostatočný pretlak vody v rozvodnej sieti VV

**b) u odvedenej odpadovej vode**

- odvádzanie v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom
- množstvo odvádzaných odpadových vôd
- služby poskytované v súvislosti s odvádzaním odpadových vôd
- použitú cenovú tarifu pri vyúčtovaní stočného
- nesprávne vypočítaný alebo určený priemer odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla

**c) u ostatných služieb poskytovaných v súvislosti s dodávkou pitnej vody VV a odvádzaním odpadovej vody VK**

- vyúčtovanie za likvidáciu obsahu žumpy
- nesúlady vyúčtovaných výkonov za stavebno – montážne práce
- vyúčtovanie dopravných nákladov
- vyúčtovanie za zriadenie vodovodnej alebo kanalizačnej prípojky

## 2.1 Spôsoby uplatňovania reklamácie

Reklamáciu môže **odberateľ** uplatňovať:

- písomne** na adresu pracoviska osoby, ktorá má právo podpisovania zmlúv uvedenú v zmluve o dodávke vody a odvádzaní odpadových vôd, alebo na adresu uvedenú na vyúčtujúcej faktúre za odber vody (vodné) z VV a za odvedenie odpadových vôd (stočné) VK,
- osobne** na pracovisku odbytu v sídle dodávateľa v pracovnej dobe
- telefonicky** na čísle telefónu poruchovej služby 043/5885617 a to len v prípade reklamácie kvality dodanej pitnej vody alebo 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, telefonický kontakt,
- adresa objektu alebo nehnuteľnosti (odberné miesto), ktorá je vodovodnou prípojkou pripojená na VV alebo kanalizačnou prípojkou na VK,
- adresu odberateľa, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta,
- predmet reklamácie (napr. faktúra č....., odobraté množstvo, poškodené meradlo) alebo popis závady, prípadne popis ostatných poskytnutých služieb, ktoré odberateľ reklamuje
- 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 závady alebo reklamácie, táto skutočnosť môže predĺžiť lehoty na jej riadne vybavenie.

## 2.2 Lehoty na podanie reklamácií

- 2.2.1** Ak sa množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody meria podľa § 3 ods.1 písm. a) vyhlášky č. 397/2003 Z. z. určeným meradlom (**d'alej v texte len „meradlo“**) osadeným na vodovodnej prípojke, reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody **si odberateľ musí u dodávateľa uplatňovať bez zbytočného odkladu.**
- 2.2.2** V prípade, ak odberateľ reklamuje množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody **pred uplynutím lehoty splatnosti vyúčtujúcej faktúry (d'alej v texte len „faktúra“)** za vodné alebo stočné, je s podaním reklamácie spojená nutnosť vrátiť vystavenú faktúru.
- 2.2.3** V prípade, ak odberateľ zistil na meradle iné ako obvykle zmerané a odobraté množstvo pitnej vody, alebo že meradlo nemeria a to pred dňom odpočtu z meradla za účelom fakturácie vodného a stočného, môže si u dodávateľa uplatniť reklamáciu na množstvo odobratej vody pred týmto dňom.
- 2.2.4** Ak množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody nie je merané meradlom a množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody sa určuje podľa smerných čísiel spotreby v zmysle prílohy č.1 k vyhláške 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.**
- 2.2.5** Ak sa množstvo vôd z povrchového odtoku (voda z atmosferických zrážok) z nehnuteľnosti vypúšťanej do verejnej kanalizácie určuje výpočtom podľa prílohy č.2 k vyhláške 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 spoplatňovaného obdobia 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 vypúšťa do VK.
- 2.2.6** V prípade, ak odberateľ reklamuje poskytnuté služby, či už sa jedná o reklamáciu vystavenej faktúry za likvidáciu obsahu žumpy, vyúčtované dopravné náklady, vyúčtované stavebno – montážne práce, vyúčtovanie za zriadenie vodovodnej alebo kanalizačnej prípojky, je nutné, aby si odberateľ reklamáciu uplatnil u dodávateľa bez zbytočného odkladu a to ešte pred uplynutím lehoty splatnosti faktúry. S podaním reklamácie je spojená nutnosť vrátiť vystavenú faktúru.

### **ČL. III** **POVINNOSTI DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA**

#### **3.1 Povinnosti dodávateľa**

**Dodávateľ je povinný:**

- a) **zabezpečiť**, aby počas celej pracovnej doby bol na pracovisku odbytu prítomný zamestnanec zodpovedný za príjem, evidenciu a vybavovanie reklamácií,
- b) zjednať neodkladne nápravu a vykonať také opatrenia, aby v prípade oprávnených reklamácií na **nevyhovujúcu kvalitu vody**, nedochádzalo k stavu, ktorý reklamáciu vyvolal,
- c) písomne informovať odberateľa o výsledku preskúšania meradla **s kvalifikovaním reklamácie** v súlade s § 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“),
- d) písomne informovať odberateľa o výsledku vybavenia reklamácie **v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia. V prípade ak odberateľ nepožaduje písomnú odpoveď na reklamáciu**, musí to byť jednoznačne uvedené v zápise o priebehu miestneho šetrenia a riešenia reklamácie, podpísanom odberateľom.

#### **3.2 Povinnosti odberateľa:**

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

- a) vstup na nehnuteľnosť pripojenú na **VV** a **VK** za účelom prístupu k vodovodnej a kanalizačnej prípojke,
- b) vykonať kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu, alebo kontrolný odpočet z meradla,
- c) vykonať odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej vody z **VV** a vypúšťanej odpadovej vody do **VK**,
- d) vykonať kontrolu výkonu a súladu s výkazmi strojov, stavebno – montážnej činnosti, dopravy, likvidácie žúmp.

**Ak ho k tomu vyzve poverený zamestnanec dodávateľa, 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.**

### **ČL. IV** **SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE**

#### **4.1 Reklamácia kvality pitnej vody**

**Zistenú závalu kvality pitnej vody (zápach, zákal, farba, znečistenie a pod.) môže odberateľ reklamovať najneskôr do 24 hodín, najlepšie však ihneď po ich zistení.**

#### **Postup dodávateľa**

Na základe popisu reklamovanej závady rozhodne poverený zamestnanec dodávateľa, či bude vykonaný kontrolný odber vzorky vody, pričom pri tomto posúdení vychádza z aktuálneho **Programu prevádzkovej kontroly kvality vody** dodávateľa a z výsledkov už vykonaných rozborov vzoriek.

Ak sa odberateľ neuspokojí s predloženým prehľadom výsledkov rozborov vody v danej lokalite a bude trvať na vykonaní kontrolného odberu vzorky a následnom rozbere vody, dodávateľ zabezpečí najneskôr do **24 hodín** od podania reklamácie kontrolný odber vzorky z VV v najbližšom možnom mieste k pripojeniu vodovodnej prípojky a to odberom vzorky vykonaným za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby.

Súčasne dodávateľ zabezpečí vykonanie rozboru tejto vzorky v akreditovanom laboratóriu dodávateľa.

V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody preukáže, že kvalita spĺňa požiadavky na pitnú vodu podľa Nariadenia vlády SR č.354/2006 Z.z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na vodu určenú na ľudskú spotrebu a kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu, reklamácia sa kvalifikuje **ako neopodstatnená** a náklady spojené s odberom a vykonaním rozboru kontrolnej vzorky vody uhradí odberateľ. V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody preukáže, že kvalita odobratej vody z VV nespĺňa požiadavky na pitnú vodu podľa Nariadenia vlády SR č.354/2006 Z.z., reklamácia sa kvalifikuje **ako opodstatnená** a bude vybavená v súlade s Čl.V.

## **4.2 Reklamácia množstva dodanej pitnej vody**

**4.2.1** Ak zo strany odberateľa je spochybnovaná **funkčnosť meradla** a správnosť jeho merania a nie je uplatnená písomná požiadavka na jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni, dodávateľ **v lehote do 5 pracovných dní od podania reklamácie zaistí:**

- vykonanie kontrolného odpočtu z meradla,
- kontrolu technického stavu meradla vrátane závitových pripojení a to za **prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby.**

V prípade, že sa pri kontrole technického stavu meradla zistí:

- poškodenie overovacej alebo zabezpečovacej značky, alebo
- poškodenie meradla spôsobené jeho nedostatočnou ochranou odberateľom, alebo
- zásah odberateľa, ktorým spôsobil jeho poškodenie

reklamácia sa kvalifikuje **ako neoprávnená** a podľa § 30 ods. 3 zákona č.442/2002 Z.z. náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla hradí odberateľ.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže porucha na meradle alebo netesnosť závitových pripojení, reklamácia sa kvalifikuje **ako opodstatnená.**

Vyhodnotenie reklamácie bude vykonané bezprostredne po vykonaní kontrolného odpočtu z meradla a porovnanie zistených údajov o odbernom mieste s údajmi v histórii odpočtov a fakturácie vedenej dodávateľom.

V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa **ods. 4.4** tohto článku.

#### **4.2.2 Ak zo strany odberateľa je spochybňovaná správnosť funkcie meradla (merania) alebo**

**zistí poruchu na meradle**, dodávateľ na základe **písomnej žiadosti odberateľa – Žiadosť o preskúšanie meradla** zabezpečí v súlade s § 30 zákona číslo 442/2002 Z.z. výmenu meradla do 3 pracovných dní a v lehote do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni podľa zákona č.142/2000 Z.z. o metrológii v znení neskorších predpisov. Ak reklamácia nebude v odôvodnených prípadoch vybavená v tejto lehote, dodávateľ je povinný zaslať odberateľovi oznámenie o postupe jej vybavovania s udaním predpokladaného termínu vybavenia.

**Žiadosti odberateľa nie je možné vyhovieť** v prípade, ak sa pri výmene meradla zistí:

- poškodenie overovacej alebo zabezpečovacej značky,
- poškodenie spôsobené jeho nedostatočnou ochranou odberateľom,
- zásah odberateľa, ktorým spôsobil jeho poškodenie.

V tomto prípade podľa § 30 ods. 3 zákona č.442/2002 Z.z. náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla hradí odberateľ.

#### **Ak sa pri skúške meradla vyžadanej odberateľom zistí, že:**

**a) meradlo n e s p í ň a** požiadavky stanovené zákonom č.142/2000 Z.z. o metrológii v znení neskorších predpisov alebo, že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac ako pripúšťa vyhláška ÚNMS SR č.210/2000 Z.z. o meradlách a metrologickej kontrole považuje sa meradlo za **nefunkčné** a reklamácia sa kvalifikuje **ako o p o d s t a t n e n á**.

V takomto prípade množstvo odobratej pitnej vody za čas poruchy meradla sa určí výpočtom podľa **ods. 4.4** tohto článku. Náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu meradla znáša **dodávateľ**,

**d) meradlo s p í ň a** požiadavky a jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac ako

pripúšťa vyhláška, reklamácia sa kvalifikuje **ako n e o p o d s t a t n e n á**. V takomto prípade podľa § 30 ods. 2 písm. b) a ods. 3 zákona č.442/2002 Z.z. uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu alebo opravu **odberateľ**.

**4.2.3** Proti výsledku preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou nie je možné odvolanie. Výsledok preskúšania dodávateľ odberateľovi oznámi písomne.

**4.2.4** Podľa § 30 ods.4 zákona 442/2002 Z.z. žiadosť o preskúšanie meradla nezbavuje odberateľa povinnosti zaplatiť v určenej lehote **vodné**.

#### **4.3 Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene**

V prípade neprítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby v čase výmeny meradla, odberateľ má možnosť **do 30 dní** od obdržania dokladu o výmene meradla reklamovať jeho konečný stav u dodávateľa. Do tohto termínu je dodávateľ povinný vymontované meradlo uskladniť a mať k dispozícii pre prípad reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty nie je možné zo strany dodávateľa zabezpečiť skontrolovanie konečného stavu meradla.

#### 4.4 Výpočet množstva odberu pitnej vody za čas poruchy meradla

##### 4.4.1 Na účely výpočtu množstva za čas poruchy meradla sa rozumie:

- a) **čas poruchy meradla (T)** počet dní, odo dňa počiatočného odpočtu z meradla uvedeného v poslednej faktúre pred podaním reklamácie alebo žiadosti o preskúšanie meradla až ku dňu výmeny meradla alebo odstránenia poruchy,
- b) **porovnateľným obdobím (T<sub>F</sub>) 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 v minulom roku**,
- c) **nasledujúcim porovnateľným obdobím** obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na závitových pripojeniach meradla alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odpočtu z meradla,
- d) **koeficientom 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.

##### 4.4.2 Za zmenu v odberových pomeroch pitnej vody sa považuje ak:

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

##### 4.4.3 Množstvo odobratej pitnej vody za čas poruchy meradla alebo jeho závitových pripojení sa určí podľa § 30 ods. 4 zákona 442/2002 Z.z. výpočtom podľa vzorca: $Q = Q_D \cdot T$ ( $m^3$ ) kde:

**Q** - vypočítané množstvo odobratej pitnej vody z VV za čas poruchy meradla ( $m^3$ ),

**T** - čas poruchy meradla (**počet dní**),

**Q<sub>D</sub>** - 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<sub>F</sub>** - spoplatnené množstvo v porovnateľnom období minulého roka ( $m^3$ ),

**T<sub>F</sub>** - počet dní zo spoplatneného obdobia vodného (odpočtového cyklu), ktorého

dátum dňa počiatočného a koncového odpočtu z meradla je uvedený na faktúre z porovnateľného obdobia minulého roka.

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

#### **4.5 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.

#### **4.6 Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody**

**4.6.1** 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 jeho poruchy sa určí výpočtom **podľa ods. 4.4 tohto článku**.

**4.6.2** 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 „predovšetkým množstvo potvrdené koeficientom nárastu“ jednoznačne preukázať. Dodávateľ si tieto skutočnosti preverí najneskoršie **do 5 pracovných dní odo dňa podania reklamácie**. V prípade, že sa tieto skutočnosti nepotvrdia, reklamácia sa kvalifikuje ako **n e o p o d s t a t n e n á**.

Ak tieto skutočnosti budú potvrdené, reklamácia sa kvalifikuje ako **o p o d s t a t n e n á** 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 ods. 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.

#### **4.7 Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla**

**4.7.1** Na účely výpočtu množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla vo

**vlastníctve odberateľa sa rozumie:**

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

- c) **nasledujúcim porovnateľným obdobím** obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na meradle alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odčítania pretečeného množstva,
- d) **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.

#### 4.7.2 Za zmenu vo vypúšťaní odpadových vôd sa považuje ak:

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

#### 4.7.3 Ak nemožno presne určiť množstvo vypúšťaných odpadových vôd za čas poruchy meradla vo vlastníctve odberateľa umiestneného na kanalizačnej prípojke, určí sa podľa § 31 ods. 4 zákona 442/2002 Z.z. výpočtom podľa vzorca: $Q_{OV} = Q_D \cdot T$ ( $m^3$ ) 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 počiatočného a koncového odpočtu z meradla je uvedený na faktúre z porovnateľného obdobia minulého roka.

#### 4.7.4 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 vypúšťaného množstva odpadovej vody  $Q_D$  ( $m^3$

$\text{deň}^{-1}$ ) 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.

#### 4.8 Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre

Ak je pri vyúčtovaní vodného alebo 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 cenovú tarifu podľa v tom čase platných podmienok, 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 do 30 dní od doručenia reklamácie.

#### **4.9 Reklamácia /oznámenie/ nedostatočného pretlaku vody v rozvodnej sieti VV**

Ak odberateľ reklamuje /oznámi/ nedostatočný pretlak vody v rozvodnej sieti VV a dodávateľ kvalifikuje reklamáciu **ako opodstatnenú**, je dodávateľ povinný:

- do 15 dní od oznámenia odstrániť príčinu nedostatočného pretlaku vody, ak je príčina odstrániteľná jednoduchým prevádzkovým opatrením
- do šesť mesiacov od oznámenia odstrániť príčinu nedostatočného pretlaku vody, ak je príčina odstrániteľná stavebno-technickým opatrením, ktoré si nevyžaduje stavebné povolenia
- do 24 mesiacov od oznámenia odstrániť príčinu nedostatočného pretlaku vody, ak je príčina odstrániteľná stavebno-technickým opatrením, ktoré si vyžaduje stavebné povolenie, najviac však 12 mesiacov od právoplatnosti stavebného povolenia.

#### **4.10 Reklamácia ostatných poskytnutých služieb**

Ak odberateľ reklamuje vyúčtovanie za ostatné poskytnuté služby /vyúčtovanie za likvidáciu obsahu žumpy, nesúlad vyúčtovaných výkonov za stavebno – montážne práce, vyúčtovanie dopravných nákladov, vyúčtovanie za zriadenie vodovodnej alebo kanalizačnej prípojky/, dodávateľ je povinný preveriť reklamáciu a stanoviť, **či sa jedná o opodstatnenú alebo neopodstatnenú reklamáciu**. V prípade kvalifikovania reklamácie **ako opodstatnenej**, na vrátenú faktúru dodávateľ vyhotoví dobropis a odberateľovi zašle opravenú faktúru do 30 dní od doručenia reklamácie.

### **ČL. V**

#### **NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY**

- 5.1** V prípade dodávky a odberu pitnej vody, pri ktorej bolo na základe reklamácie **jej kvality preukázané**, že nespĺňa ukazovatele kvality pitnej vody podľa Nariadenia vlády SR č.354/2006 Z.z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na vodu určenú na ľudskú spotrebu a kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu, má odberateľ právo na poskytnutie zľavy z vodného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne s prihliadnutím na závažnosť závady.
- 5.2** V prípade **oprávnenej a opodstatnenej reklamácie** na vyúčtované **množstvo** dodanej a odobratej pitnej vody alebo na **množstvo** odvedenej odpadovej vody

a vrátenia faktúry pred uplynutím jej lehoty splatnosti, bude na túto faktúru vystavený dobropis a zaslaná opravená faktúra. V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo, ktorá bola podaná po lehote splatnosti faktúry a bola zo strany odberateľa uhradená, bude na túto faktúru vystavený dobropis a zaslaná opravená faktúra. Zároveň bude odberateľovi vrátená uznaná čiastka finančných prostriedkov.

- 5.3** V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu na vlastné náklady oprávnenu reklamáciu vyriešiť, a to odstránením závadného stavu.
- 5.4** Uplatnením nároku zo zodpovednosti za závady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

## **ČL. VI** **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 6.1** Ruší sa Reklamačný poriadok, ktorý nadobudol účinnosť **7. septembra 2006**.
- 6.2** Tento **Reklamačný poriadok** nadobúda účinnosť dňom **01.11.2008**.

**V Dolnom Kubíne, dňa 31.10.2008**

**Ing. Milan Ďaďo**  
**generálny riaditeľ**