



TRENČIANSKE  
VODÁRNE  
A KANALIZÁCIE a.s.

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

ustanovuje podrobnosti o rozsahu práv a podmienok zodpovednosti za vady súvisiace s dodávkou pitnej vody z verejného vodovodu a odvádzaním odpadových vôd verejnou kanalizáciou, reklamácie poskytovaných služieb vrátane určenia nárokov vyplývajúcich z tejto zodpovednosti a o spôsobe, postupe a mieste ich uplatňovania.

### I. Platnosť reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok platí pre všetky organizačné zložky prevádzkovateľa verejných vodovodov a verejných kanalizácií TVK a.s. a pre všetky fyzické osoby alebo právnické osoby, ktoré majú s prevádzkovateľom VV a VK uzatvorenú zmluvu o dodávke vody z verejného vodovodu a o odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou.

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na dodávku vody z verejného vodovodu a odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou realizovaných na základe písomnej zmluvy o dodávke vody z verejného vodovodu a odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou.

### II. Základné pojmy a skratky

TVK a.s.	Trenčianske vodárne a kanalizácie a.s.
VV	verejný vodovod
VK	verejná kanalizácia
Odberateľ	fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu o dodávke vody s prevádzkovateľom VV a ktorá odoberá vodu z verejného vodovodu na účely konečnej spotreby
Producent	fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu o odvádzaní odpadových vôd s prevádzkovateľom VK a ktorá vypúšťa odpadové vody do verejnej kanalizácie
Dodávateľ	prevádzkovateľ verejného vodovodu a verejnej kanalizácie – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorej bolo udelené živnostenské oprávnenie na prevádzkovanie verejných vodovodov a verejných kanalizácií a ktorá prevádzkuje verejný vodovod a verejnú kanalizáciu
Zákon	zákon 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

### III. Rozsah, postup a podmienky reklamácií

Na základe vzniku záväzkového právneho vzťahu medzi dodávateľom a odberateľom v zmysle zákona má podľa tohto reklamačného poriadku odberateľ právo uplatňovať u dodávateľa zodpovednosť za vady vzniknuté porušením všeobecne záväzných predpisov a dohodnutých zmluvných podmienok nasledovne:

- Množstvo vody dodanej uvedenej vo faktúre;
- Kvalita dodávanej vody z verejného vodovodu podľa NV SR č. 354/2006 Z. z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na vodu určenú na ľudskú spotrebu a kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu;
- Množstvo odvedenej odpadovej vody uvedenej vo faktúre;
- Odvádzanie odpadovej vody do verejnej kanalizácie v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom;
- Služby poskytované TVK a.s. súvisiace s dodávkou vody a odvádzaním odpadových vôd (montážne práce a pod.);
- Cenovú tarifu uvedenú vo faktúre

### IV. Spôsob uplatňovania reklamácií

#### IV.1

Odberateľ (fyzická osoba, fyzická osoba oprávnená na podnikanie a právnická osoba), ktorý má s dodávateľom uzatvorenú zmluvu o dodávke vody z verejného vodovodu a odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou, je oprávnený uplatniť u dodávateľa reklamáciu:

- v písomnej forme zaslanej na adresu dodávateľa

TVK a.s. Trenčín  
Kožušnícka 4  
911 05 Trenčín

- osobne v zákazníckom centre na adrese TVK, a.s, ul. Kožušnícka 4, 911 05 Trenčín v pracovných hodinách. V prípade osobne podanej reklamácie je zamestnanec TVK a.s. poverený vybavovaním reklamácií povinný spísať písomný záznam – **reklamačný protokol** s uvedením vyšpecifikovaných údajoch potrebných pre vybavenie reklamácie. Reklamačný protokol musí byť podpísaný odberateľom.
- Telefonicky na čísle 24 – hodinovej bezplatnej poruchovej služby 0800 115 495, a to len v prípade reklamácie kvality dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody, kedy môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozenie zdravia osôb.

Náležitosti uplatňovanej reklamácie:

- meno a priezvisko odberateľa, prípadne 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 vady,
- v prípade telefonicky uplatňovanej reklamácie aj telefónne číslo, z ktorého sa reklamácia uplatňuje.

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

Rovnaké údaje musí odberateľ oznámiť pri telefonicky podanej reklamacii. V prípade telefonicky uplatňovanej reklamácie musí odberateľ uviesť telefónne číslo, z ktorého sa reklamácia uplatňuje.

## IV.2. Lehoty na podanie reklamácií

- 4.2.1. Reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody si **odberateľ musí u dodávateľa uplatniť bez zbytočného odkladu najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry**, ak sa množstvo vody dodanej alebo odvedenej odpadovej vody meria podľa § 3 ods. 1 písm. a) vyhlášky č. 397/2003 Z.z. určeným meradlom osadeným na vodovodnej prípojke.
- 4.2.2. V prípade, že odberateľ reklamuje množstvo vody dodanej alebo odvedenej pred uplynutím lehoty splatnosti vyúčtovacej faktúry za vodné resp. stočné, v rámci podanej reklamácie musí vrátiť vystavenú faktúru.
- 4.2.3. Ak množstvo vody dodanej alebo odvedenej odpadovej vody nie je merané meradlom a množstvo sa stanovuje podľa smerných čísel spotreby vody v zmysle prílohy č. 1 k vyhláške MŽP SR č. 397/2003 Z.z. (paušálne), odberateľ si môže uplatniť reklamáciu na vyúčtované množstvo len v prípade preukázania zmien, ktoré nastali a súvisia so stanovením množstva vody dodanej resp. odvedenej odpadovej vody a to bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy nastali tieto zmeny alebo odo dňa doručenia faktúry. Dodávateľ nebude prihliadať na zmeny, ktoré nastali v predchádzajúcom kalendárnom roku resp. v predchádzajúcom fakturačnom období.
- 4.2.4. Ak sa množstvo vôd z povrchového odtoku (voda z atmosférických zrážok) z nehnuteľnosti vypúšťanej do verejnej kanalizácie určuje výpočtom podľa prílohy č. 2 k vyhláške MŽP SR č. 397/2003 Z.z., odberateľ môže uplatniť reklamáciu v rámci schvaľovania resp. podpise prílohy k obchodnej zmluve „Výpočet množstva vôd z povrchového odtoku z nehnuteľnosti odvádzaných do verejnej kanalizácie“ na základe predloženia listu vlastníctva. Na reklamáciu uplatňovanú počas obdobia od plynutia účinnosti dodatku bude dodávateľ prihliadať len v prípade, ak odberateľ preukáže zmeny, ktoré nastali vo veľkosti plochy a charaktere povrchu príslušnej plochy nehnuteľnosti, z ktorej sa voda z povrchového odtoku odvádzala do VK na základe predloženého listu vlastníctva a kontroly príslušného odberného miesta.

## IV.3. Povinnosti dodávateľa a odberateľa

### 4.3.1 Dodávateľ je povinný:

- a) Zabezpečiť, aby počas celej pracovnej doby bol v zákazníckom centre zamestnanec poverený prijímaním reklamácií
- b) vybaviť reklamáciu písomne do 30 dní odo dňa osobného prijatia resp. doručenia reklamácie.
- c) zjednať neodkladne nápravu a vykonať také opatrenia, aby v prípade oprávnených reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody, nedochádzalo k stavu ktorý reklamáciu vyvolal,
- d) písomne oznámiť odberateľovi spôsob a postup vybavenia reklamácie, ako aj preskúšania meradla v súlade s § 30 ods. (1) zákona

### 4.3.2 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) kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu, alebo kontrolný odpočet z meradla,
- c) odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej vody z VV a vypúšťanej odpadovej vody do VK.

- d) podať reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa vzniku udalosti, ktorá môže byť predmetom reklamácie.

**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.**

## V. Spôsob a lehoty vybavenia reklamácie

### V.1. Reklamácia kvality pitnej vody

- 5.1.1. Zjavnú vadu kvality pitnej vody (**zápach, zákal, farba, znečistenie a pod.**) môže odberateľ reklamovať najneskôr do 24 hodín od zistenia, **ostatné vady kvality bez zbytočného odkladu po ich zistení.**

- 5.1.2. Postup dodávateľa

Na základe popisu reklamovanej vady rozhodne poverený zamestnanec dodávateľa, či bude vykonaný kontrolný odber vzorky vody, pričom pri tomto posúdení vychádza z aktuálneho **plánu odberov vzoriek pitnej vody** dodávateľa, posúdeného a schváleného Regionálnym úradom verejného zdravotníctva 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.

**V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody preukáže, že kvalita odoberanej vody z VV 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 v znení neskorších predpisov, 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 odoberanej vody z VV nespĺňa 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**  
**opodstatnená a bude vybavená v súlade s Čl. V.**

### V.2. Reklamácia množstva dodanej pitnej vody

- 5.2.1. **Ak odberateľ spochybňuje funkčnosť meradla a správnosť jeho merania a nie je uplatnená písomná požiadavka na jeho preskúšanie v určenej organizácii resp. Slovenským metrologickým ústavom, dodávateľ v lehote do 3 dní od podania reklamácie zabezpečí za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby:**

- **vykonanie kontrolného odpočtu meradla,**
- **kontrolu technického stavu meradla vrátane závitových pripojení**

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.**

Dodávateľ uplatní svoje právo na náhradu škody, ktoré mu vyplýva zo zákona za porušenie § 25 odberateľom.

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

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

**V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa § 30 ods. (4) zákona t.j. podľa bodu ods. 4.4.**

- 5.2.2. **Ak odberateľ** spochybňuje správnosť funkcie meradla, **dodávateľ na základe písomnej žiadosti odberateľa o preskúšanie meradla zabezpečí v súlade s § 30 zákona výmenu meradla a v lehote do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti jeho preskúšanie v určenej organizácii resp. Slovenským metrologickým ústavom podľa § 19 ods. (5) zákona č.142/2000 Z. z. o metrologii v znení neskorších predpisov. Ak reklamácia nebude v odôvodnených prípadoch vybavená v tejto lehote, dodávateľ je povinný zaslať odberateľovi oznámenie o postupe jej vybavovania.**

**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.**

Dodávateľ uplatní svoje právo na náhradu škody, ktoré mu vyplýva zo zákona za porušenie § 25 odberateľom.

**Ak sa pri skúške meradla zistí, že:**

a) **meradlo nevyhovuje** technickým a metrologickým požiadavkám pre určené meradlá stanovené zákonom č.142/ 2000 Z. z. o metrologii 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 opodstatnená**.

V takomto prípade množstvo odobratej vody za čas poruchy meradla sa určí výpočtom v zmysle § 30 ods. (4) zákona t.j. podľa bodu **ods. 4.4**.

Náklady na preskúšanie, výmenu a opravu meradla znáša **dodávateľ**.

b) **meradlo vyhovuje** technickým a metrologickým požiadavkám pre určené meradlá stanovené zákonom č.142/ 2000 Z. z. o metrologii v znení neskorších predpisov a jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac ako pripúšťa vyhláška ÚNMS SR č. 210/2000 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole, reklamácia sa kvalifikuje **ako neopodstatnená**.

**V takomto prípade podľa § 30 ods. 2 a 3 zákona uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu odberateľ.**

- 5.2.3. Proti výsledku preskúšania meradla Slovenským metrologickým ústavom resp. inou určenou organizáciou nie je možné odvolanie. Výsledok preskúšania dodávateľ odberateľovi oznámi písomne do 15 dní odo dňa doručenia Metrologického posudku.

- 5.2.4. Podľa § 30 ods. (4) zákona žiadosť o preskúšanie meradla **nezbavuje odberateľa povinnosti zaplatiť v určenej lehote vodné a stočné**.

### V.3 Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene

V prípade výmeny meradla, odberateľ má možnosť **do 30 dní** od výmeny meradla reklamovať konečný stav demontovaného meradla resp. počiatočný stav nového meradla 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 prípadná reklamácia stavu meradla sa kvalifikuje **ako neopodstatnená**.

### V.4 Výpočet množstva odberu pitnej vody za čas poruchy meradla

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

**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<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,**

**nasledujúcim porovnateľným obdobím** obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na závitových pripojeniach meradla alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odpočtu z meradla,

**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.

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

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

#### 5.4.3. 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<sup>3</sup>) kde:

**Q** – vypočítané množstvo odobratej pitnej vody za čas poruchy meradla (m<sup>3</sup>),

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

**Q<sub>D</sub>** – priemerné denné množstvo odobratej pitnej vody z VV vypočítané podľa vzorca:

$Q_D = Q_F / T_F$  (m<sup>3</sup>.deň<sup>-1</sup>) kde:

**Q<sub>F</sub>** – spoplatnené množstvo v porovnateľnom období predchádzajúceho roka (m<sup>3</sup>),

**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 predchádzajúceho roka.

#### 5.4.4 Ak ide o nový odber alebo o zmenu v odberových pomeroch pitnej vody z VV, priemerné denné množstvo odobratej pitnej vody **Q<sub>D</sub>** (m<sup>3</sup>.deň<sup>-1</sup>) sa vypočíta podľa vyššie uvedeného vzorca s tým, že **Q<sub>F</sub>** sa určí podľa množstva dodávanej vody **v nasledujúcom porovnateľnom období.**

### V.5. Reklamácia služieb súvisiacich s odvedením a čistením odpadovej vody

Dodávateľ v prípade, že bude spôsobená škoda na majetku alebo ohrozenie zdravia osôb, bezodkladne od podania reklamácie na mieste samom za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prešetrí predmet reklamácie.

## V.6. Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

5.6.1. 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 bodu 4.4.**

5.6.2 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 jednoznačne preukázať (fotodokumentáciou).

Dodávateľ si tieto skutočnosti preverí najneskoršie do 7 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 bodu 4.4.** Čas poruchy (**T**) je daný počtom dní odo dňa počiatočného odpočtu z meradla uvedeného v poslednej faktúre, pred uplatnením reklamácie a dňom odstránenia poruchy.

## V.7. Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla

5.7.1. **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<sub>F</sub>) 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.**

5.7.2 **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.**

5.7.3. 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 výpočtom podľa vzorca:

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

**Q<sub>ov</sub>** – vypočítané množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla (**m<sup>3</sup>**),

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

**Q<sub>D</sub>** - denný priemer vypúšťaného množstva odpadovej vody vypočítaný podľa vzorca:

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

**Q<sub>FOV</sub>** - spoplatnené množstvo odvedenej odpadovej vody v porovnateľnom období minulého roka (**m<sup>3</sup>**),

$T_F$  - 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.

5.7.4 Ak ide o nové vypúšťanie alebo o **zmenu** vo vypúšťaní odpadových vôd, podľa množstva vypúšťanej odpadovej vody **v nasledujúcom porovnateľnom období**, sa denný priemer vypúšťaného množstva odpadovej vody  $Q_D$  ( $m^3 \cdot deň^{-1}$ ) 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.

## V.8 Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre

Ak je pri vyúčtovaní **vodného** alebo **stočného** spochybnovaná **použitá cenová tarifa** alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej cenovej tarify, odberateľ musí 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 rozhodnutím Úradu pre reguláciu sieťových odvetví. V prípade kvalifikovania reklamácie **ako opodstatnenej**, na vrátenú faktúru dodávateľ vyhotoví dobropis a odberateľovi zašle opravenú faktúru.

## VI. NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

6.1 V prípade dodávky a odberu pitnej vody, pri ktorej bolo na základe reklamácie **jej kvality preukázané**, že nespĺňa ukazovatele kvality pitnej vody a ich hygienické limity 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 v znení neskorších predpisov, má odberateľ právo na poskytnutie zľavy z vodného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne s prihliadnutím na závažnosť vady.

6.2 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 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.

6.3 V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu na vlastné náklady oprávnenú reklamáciu vyriešiť, a to odstránením vadného stavu.

6.4 Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

6.5 Podľa tohto ust. sa reklamujú iné vady (napr. služby poskytované spoločnosťou)