



REKLAMAČNÍ a FAKTURAČNÍ ŘÁD

Obec Podolanka jako vlastník a provozovatel veřejného vodovodu a veřejné kanalizace ve smyslu ustanovení § 2 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění („ZVK“) vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g) ZVK tento reklamační a fakturační řád ("reklamační řád").

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně práv odběratele vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 ZVK.

Dále stanovuje postup v případech neoprávněného odběru a další podmínky týkající se dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod v obci Podolanka.

1. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) u dodávky pitné vody:
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodané pitné vody
 - na správnost měření množství dodané vody
- b) množství odvádění odpadních vod:
- c) vyúčtování související s body a) a b).

2. Způsoby podání reklamace:

- a) osobně na obecním úřadě v úředních hodinách
- b) písemně na adresu obecního úřadu
- c) elektronickou poštou na adresu obec@podolanka.cz
- d) v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze i telefonicky na tel. +420 286 851 496, nebo +420 607 075 125

3. Reklamace musí obsahovat

- a) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele;
- b) adresu a kontaktní údaje odběratele;
- c) číslo platné smlouvy na dodání vody a odvádění odpadních vod;
- d) číslo odběrného místa nebo adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
- e) popis vady
- f) datum podání

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace.

Neobsahuje-li písemně zasláná reklamace potřebné údaje, nebude řešena jako reklamace, ale pouze jako stížnost či podnět.

4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- a) V úředních hodinách převezme reklamaci odběratele příslušný zaměstnanec obce. Není-li možné vyřídit reklamaci ihned na místě, zajistí provozovatel její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba zajištění dalších podkladů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto podkladů.
- b) Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu

stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod. Dále je povinen předložit provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.

5. Postup v jednotlivých reklamačních řízeních

5.1. Obecná pravidla:

- a) Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu.
- b) Dle podmínek dodávky vody a odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamáce z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé dluhy i původní odběratel vedle odběratele nového.
- c) V případech neuvedených níže je Provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

5.2. Reklamáce jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.)

- a) Zjevná vada jakosti vody musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hod. od zjištění.
- b) Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec provozovatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě.
- c) Bude-li odběratel trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- d) Bylo-li na základě reklamáce jakosti vody prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy, která bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a době jejího trvání, pokud není dohodnuto jinak.

5.3. Reklamáce množství dodané vody

- a) Není-li zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- b) Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném provozovatelem.

5.4. Reklamáce měření množství dodané vody

- a) Je-li uplatněna pochybnost o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny.
- b) Výsledky přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli.
- c) U reklamáce konečného stavu na vodoměru při jeho výměně je nutno podat reklamaci ihned při demontáži vodoměru, později není z technických důvodů reklamáce možná.
- d) Žádost o přezkoušení vodoměru nezavazuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.
- e) Odběratel má dle § 16 odst. 4 ZVK právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru¹

¹ § 16 odst. 4 ZVK zní: "Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na

- f) Náklady na přezkoušení a případnou výměnu platí odběratel či provozovatel dle výsledku zkoušky viz § 14 odst. 4 ZVK²
- g) Je-li vodoměr nefunkční, stanoví se množství dodané vody podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období³, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku, nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak.

5.5. Reklamace množství odváděné vody

- a) Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel potřeby vody je odběratel povinen oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti nebo změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli a tuto řádně doložit. Nejpozději, tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předemtná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení faktury) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
- b) Snížení počtu trvale připojených osob musí odběratel Provozovateli při ohlášení i prokázat příslušným dokladem. Snížení počtu trvale připojených osob je možné doložit i odpovídajícím poklesem odběru vody, není-li způsoben využíváním jiného zdroje vody.
- c) Do doby prokázání snížení počtu trvale připojených osob je Provozovatel oprávněn vycházet z údajů uvedených ve smlouvě. Změna trvalého pobytu neznamená bez dalšího, že osoba již nemá být započtena jako trvale připojená osoba, pokud se nadále v nemovitosti zdržuje (lze mít i více než jedno bydliště).
- d) Neohlásí-li odběratel provozovateli pravdivě počet osob, které mají v připojené nemovitosti bydliště, je provozovatel oprávněn vyfakturovat množství vycházející z jím zjištěných informací o správném počtu osob (základní registry, informace poskytnuté v souvislosti s komunálním odpadem, informace poskytnuté obci z jiných důvodů, informace od poskytovatele poštovních služeb, vlastní šetření).
- e) Je-li množství odváděné odpadní vody určeno dle množství dodané vody, postupuje se v případě reklamace stejně jako u reklamace měření množství dodané vody.

6. Práva a povinnosti odběratele

- a) Vlastníkem vodoměru je provozovatel. Odběratel vodoměr chrání před poškozením a neoprávněnou manipulací, a to včetně plomby prokazující úřední ověření. Odběratel umožní provozovateli, kdykoliv k jeho výzvě, přístup k vodoměru, zejména za účelem provedení odečtu, jeho kontrol, oprav nebo výměn. Neumožní-li odběratel vstup na pozemky, bude množství dodané vody stanoveno odhadem, přičemž podkladem pro takový odhad je přednostně průměr spotřeby za předchozí období.

potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis (zákon č. 505/1990 Sb., vyhláška č. 334/2000 Sb.), vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) ZVK."

² § 14 odst. 4 ZVK zní: "Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

a) údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční;

b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,

c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční;

d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel;

e) byla nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel."

³ Za období k vypořádání považuje ZVK období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

- b) Odběratel má právo být při zásazích a kontrole na vodoměru přítomen a ověřit si jeho stav a neporušenost plomb. Nevyužije-li odběratel tohoto práva, nemůže později provedení těchto úkonů zpochybňovat. Odběratel nesmí provádět jakékoli zásahy do/na vodoměru a do přípojky a šroubení před vodoměrem. Odběratel neprodleně hlásí provozovateli jakékoli poruchy vodoměru.
- c) Odběratel je povinen umožnit provozovateli přístup k přípojce a vodoměru. Pokud není odběrní místo v době kontrolního odečtu přístupné, je odběratel povinen písemně ohlásit provozovateli stav počítadla vodoměru do 5 dnů. Termín odečtu stanovuje provozovatel.
- d) Odběratel je povinen při užívání kanalizační přípojky dodržovat následující pravidla:
- (i) na kanalizační přípojku lze připojit pouze odpadní vody, které mají charakter komunálních odpadních vod (z kuchyně, WC a koupelny)
 - (ii) zakazuje se připojování vnějších zdrojů odpadní vody na kanalizační přípojku, a to včetně dešťových vod
 - (iii) do kanalizace se zakazuje vypouštět odpadní vody přes septiky či přes žumpy
 - (iv) při používání kanalizační přípojky je nutno dodržovat Kanalizační řád a platné právní předpisy
 - (v) zakazuje se vypouštět do kanalizace látky, které nejsou odpadními vodami nebo které mohou poškodit zařízení, a to zejména:
 - **oleje**, písek, maltu, beton, žiletky, hřebíky
 - textilie, silonové punčochy, provazy, tkaničky, papírové pleny, **hygienické vložky**
 - tuby od zubní pasty, obaly od šamponů, mikrotenové sáčky, střeva, kondomy
 - jedy, pesticidy, omamné látky, žíraviny, ředidla, hořlavé a výbušné látky
 - odpady z drtiče domovních odpadků, **vlhčené ubrousky**
 - ostatní látky, které mohou způsobit poruchu kanalizační přípojky nebo kanalizace nebo zařízení ČOV
 - (vi) v případě odůvodněných pochybností o kvalitě vypouštěných odpadních vod je odběratel povinen prokázat kvalitu odpadních vod vypouštěných z domu chemicko-biologickým rozbořem
 - (vii) údržbu, opravy a revize kanalizační přípojky a jejích jednotlivých prvků je oprávněna provádět pouze k tomu odborně způsobilá osoba
 - (viii) v případě poruchy přípojky nebo jiných zjištěných závad je nutno bezodkladně kontaktovat provozovatele.
- e) Odběratel je povinen uhradit provozovateli náklady spojené s opravou za každý případ vzniku poruchy, která bude způsobena vypouštěním odpadních vod do kanalizace v rozporu s podmínkami stanovenými Kanalizačním řádem, platnými právními předpisy a smlouvou o odvádění odpadních vod.
- f) Odběratel má možnost využívat také klientský portál pro získávání a předávání informací (<https://portal.vodovod.podolanka.cz:1443/>).

7. Práva a povinnosti provozovatele

- a) Neohlásí-li odběratel provozovateli stav počítadla vodoměru v rámci samoodečtu, je provozovatel oprávněn vyfakturovat množství vycházející z průměrné dodávky vody za minulá období, podle směrných čísel, nebo jiným způsobem dle zákona.
- b) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávky vody odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušeni nebo omezení,
- (i) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích,
 - (ii) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
 - (iii) neumožní-li odběratel provozovateli, po jeho opakované písemné výzvě, přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených ve smlouvě,
 - (iv) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
 - (v) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné provozovatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
 - (vi) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
 - (vii) v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.

Přerušeni nebo omezení odvádění odpadních vod podle tohoto bodu je provozovatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušeni nebo omezení dodávek vody nebo odpadních vod:

- podle písm. ii) až vii) alespoň 3 dny předem;
 - podle písm. i) alespoň 5 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
- c) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelní pohromy, při havárii kanalizace nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku.
- d) Provozovatel neodpovídá za škody a ušlý zisk vzniklé při přerušeni dodávky elektrické energie nebo z důvodů, pro které je oprávněn odvádění odpadních vod omezit nebo přerušit.

8. Neoprávněný odběr vody a vypouštění odpadních vod

Neoprávněným odběrem vody z vodovodu je odběr:

- a) před vodoměrem,
- (i) bez uzavřené smlouvy nebo v rozporu s ní,
 - (ii) přes vodoměr, který v důsledku zásahu odběratele odběr nezaznamenává, nebo zaznamenává odběr menší, než je odběr skutečný, nebo
 - (iii) přes vodoměr, který odběratel nedostatečně ochránil před poškozením.
- b) Neoprávněným je vypouštění odpadních vod do kanalizace:
- (i) bez uzavřené smlouvy o odvádění odpadních vod,
 - (ii) v rozporu s podmínkami stanovenými Kanalizačním řádem, nebo
 - (iii) v rozsahu nad počet trvale připojených osob oznámených provozovatelem.
- c) Za neoprávněný odběr či neoprávněné vypouštění se dále považuje:
- (i) převede-li odběratel právo ze smlouvy na třetí subjekt bez souhlasu provozovatele;
 - (ii) je-li porušena plomba vodoměru;
 - (iii) bude-li zjištěno záměrné uvedení nesprávných údajů ve smlouvě poškozující provozovatele.

9. Změny cen

Dojde-li k úpravě cen pro vodné a stočné a nebude proveden fyzický odečet stavu vodoměru, provede se následná fakturace na základě průměrné denní spotřeby propočtené počtem dní za původní cenu a počtem dní od doby platnosti nové ceny do doby provedení fyzického odečtu stavu vodoměru. Tento postup se uplatní i v případě změny sazby DPH, pokud to příslušná novela zákona o DPH bude umožňovat.

10. Smluvní pokuty, úrok z prodlení a náhrada škody

- d) Dostane-li se odběratel do prodlení se zaplacením vodného či stočného, je provozovatel oprávněn mu účtovat (i) zákonný úrok z prodlení, který ke dni uzavření smlouvy činí 11,75 % p.a. a (ii) paušální náhradu za odeslání každé jedné písemné upomínky ve výši 200 Kč.
- e) Za neoprávněný odběr vody z vodovodu a za neoprávněné vypouštění odpadních vod do kanalizace je provozovatel oprávněn požadovat na odběrateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý druh neoprávněného odběru a každý zjištěný případ zvlášť (kdy každá neohlášená osoba se považuje za jeden případ).
- f) Odběratel je povinen smluvní pokutu uhradit bez dalšího ve lhůtě uvedené provozovatelem v doručené výzvě.
- g) Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo provozovatele na náhradu škody vzniklou neoprávněným odběrem vody nebo vypouštěním odpadních vod.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Informace lze získat na webových stránkách ČOI: www.coi.cz nebo na adrese: Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Středočeský kraj a Hl. m. Prahu, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1

Toto znění reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2023