REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro službu odvádění odpadních vod

Obec Dříteň, IČO 002 44 830, se sídlem Dříteň 1, 373 51 Dříteň, jako vlastník a provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen „provozovatel"), vydává podle § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.

Čl. 1 – Účel a působnost

1. Tento reklamační řád upravuje rozsah a podmínky odpovědnosti provozovatele za vady služby odvádění, popřípadě odvádění a čištění, odpadních vod poskytované provozovatelem, způsob a místo uplatnění práv z této odpovědnosti a postup při vyřizování reklamací.
2. Reklamační řád se vztahuje na odběratele ve smyslu zákona o vodovodech a kanalizacích. Práva odběratele vyplývající ze zákona, z písemné smlouvy, z kanalizačního řádu a z jiných právních předpisů tím nejsou dotčena.
3. Reklamací se rozumí uplatnění práva odběratele z vadně poskytnuté služby, za kterou provozovatel odpovídá.
4. Tento reklamační řád je informací pro odběratele a pro možné odběratele o rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady, o způsobu a místě jejich uplatnění a o nárocích z této odpovědnosti.

Čl. 2 – Rozsah odpovědnosti provozovatele

1. Provozovatel odpovídá za řádné provozování kanalizace v rozsahu svých zákonných a smluvních povinností, zejména za provozuschopnost kanalizace a za správnost účtování plateb za odvádění odpadních vod.
2. Provozovatel neodpovídá za stav, provoz, údržbu nebo závady kanalizační přípojky a vnitřní kanalizace odběratele, nestanoví-li právní předpis, nebo smlouva jinak.
3. Provozovatel neodpovídá za následky porušení povinností odběratele, zejména za následky vypouštění odpadních vod v rozporu s kanalizačním řádem, za závady na přípojce, vnitřní kanalizaci, domácí čistírně odpadních vod, septiku nebo jímce odběratele, ani za zásah třetí osoby.

Čl. 3 – Vady, které lze reklamovat

Reklamovat lze zejména:

- neodvedení odpadních vod nebo přerušení odvádění odpadních vod, za něž provozovatel odpovídá,
- nesprávnost množství odpadních vod, z něhož je vypočteno stočné,
- nesprávnost evidence počtu osob rozhodných pro stanovení platby za odvádění odpadních vod,
- nesprávnost předpisu záloh na stočné a nesprávnost jejich zúčtování,
- nesprávnost vyúčtování stočného, přeplatku nebo nedoplatku,
- nesoulad poskytované služby s písemnou smlouvou, kanalizačním řádem, souhlasem s připojením nebo právními předpisy,
- neprovedení nebo nesprávné provedení úkonu, k němuž se provozovatel zavázal,
- jinou konkrétně popsanou vadu služby v rozsahu odpovědnosti provozovatele.

Čl. 4 – Uplatnění reklamace

1. Reklamaci může uplatnit odběratel, případně jeho zástupce na základě plné moci.

2. Reklamace se podává písemně poštou na adresu Obec Dříteň, Dříteň 1, 373 51 Dříteň, elektronicky na e-mailovou adresu podatelna@obecdriten.cz, datovou schránkou obce rqibekv nebo osobně v sídle Obecního úřadu Dříteň v úředních hodinách.

3. Provozovatel zajistí, aby po celou dobu úředních hodin byl přítomen zaměstnanec pověřený přijímáním reklamací. Nelze-li ústně uplatněnou reklamaci vyřídit ihned při jejím podání, provozovatel o ní sepíše záznam a jedno vyhotovení předá odběrateli.

4. Reklamace musí obsahovat alespoň:

   - jméno, příjmení nebo název odběratele a kontaktní údaje,
   - označení nemovitosti nebo odběrného místa,
   - popis reklamované skutečnosti a datum jejího zjištění,
   - označení reklamovaného vyúčtování nebo platebního předpisu, je-li reklamován,
   - požadovaný způsob vyřízení reklamace,
   - případné podklady, jimiž odběratel reklamaci dokládá.

5. Odběratel uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu od zjištění vady, nejpozději do 30 dnů od tohoto zjištění.

6. Uplynutím lhůty podle odstavce 5 právo odběratele z vady nezaniká a provozovatel je povinen reklamaci vyřídit. S odstupem času však může být obtížné nebo zcela nemožné zjistit rozhodné skutečnosti, zejména stav kanalizace v době vzniku vady, příčinu vady nebo množství odvedených odpadních vod; pozdější uplatnění reklamace proto může vést k tomu, že reklamaci nelze posoudit úplně a správně, a může se promítnout do výsledku jejího posouzení. Zákonná práva odběratele a promlčecí lhůty tím nejsou dotčeny.

7. Reklamace bez uvedení odběratele (anonymní reklamace) se nevyřizují.

8. Je-li reklamace neúplná a nelze-li chybějící údaje dovodit ze souvislostí, provozovatel vyzve odběratele k jejímu doplnění a stanoví mu přiměřenou lhůtu. Do doby doplnění reklamace lhůta podle čl. 5 odst. 4 neběží.

Čl. 5 – Přijetí a vyřízení reklamace

1. Provozovatel vydá nebo zašle odběrateli potvrzení o přijetí reklamace; uvede v něm datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje odběratele.

2. Ústně uplatněnou reklamaci provozovatel vyřídí ihned při jejím podání, umožňuje-li to povaha věci.

3. Provozovatel ověří odběratelem uváděné rozhodné skutečnosti. Reklamaci prověří zejména kontrolou evidence osob, souhlasu s napojením, písemné smlouvy, je-li uzavřena, vyúčtování, údajů o množství vody dodané odběrateli vodovodem, provozní dokumentace a kanalizačního řádu a podle potřeby místním šetřením.

4. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se provozovatel s odběratelem na delší lhůtě.

5. O vyřízení reklamace provozovatel odběratele písemně nebo elektronicky vyrozumí a vydá mu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Při zamítnutí reklamace uvede písemně důvody zamítnutí.

Čl. 6 – Součinnost odběratele

1. Je-li to k prošetření reklamace potřebné, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost podle povahy případu, zejména zpřístupnit kanalizační přípojku a vnitřní kanalizaci, umožnit zkoušku funkce těchto zařízení, umožnit odběr vzorku odpadních vod, odpovídat na doplňující dotazy a

předkládat potřebné doklady, například doklady o materiálu a provedení zařízení nebo o provozu a údržbě domácí čistírny odpadních vod, septiku či jímky.

2. Provozovatel odběratele k poskytnutí součinnosti vyzve a poučí jej o následcích jejího neposkytnutí. Po dobu od doručení výzvy do poskytnutí součinnosti lhůta podle čl. 5 odst. 4 neběží.

3. Neposkytne-li odběratel součinnost ani v přiměřené lhůtě, provozovatel reklamaci vyřídí na základě zjištění, která má k dispozici.

Čl. 7 – Reklamace množství odpadních vod

1. Množství odpadních vod odváděných kanalizací se stanoví podle množství vody dodané odběrateli vodovodem, zjištěného odečtem vodoměru provozovatelem vodovodu. Není-li odběrateli voda dodávána vodovodem nebo odebírá-li vodu též z jiných zdrojů, stanoví se množství odpadních vod způsobem vyplývajícím ze zákona o vodovodech a kanalizacích a jeho prováděcí vyhlášky, zejména podle směrných čísel roční potřeby vody a evidence počtu osob, popřípadě podle měření objemu odváděných odpadních vod.

2. Namítá-li odběratel, že údaj o množství uvedený ve vyúčtování neodpovídá údaji zjištěnému odečtem vodoměru nebo evidenci počtu osob, provozovatel reklamaci prošetří porovnáním vyúčtování s podklady, které má k dispozici, zejména s údaji předanými provozovatelem vodovodu. Je-li reklamace oprávněná, provozovatel vydá opravné vyúčtování.

3. Namítá-li odběratel nesprávnost odečtu vodoměru, nesprávnost měření nebo nefunkčnost vodoměru, uplatní odběratel tuto námitku u provozovatele vodovodu v rámci reklamace dodávky pitné vody a provozovatele o tom odběratele bez zbytečného odkladu vyrozumí. Po dobu vyřizování reklamace dodávky pitné vody lhůta podle čl. 5 odst. 4 v části reklamace týkající se množství odpadních vod neběží.

4. Dojde-li k opravě údaje o množství vody dodané odběrateli vodovodem, vydá provozovatel opravné vyúčtování stočného za dotčené období, jakmile mu odběratel doloží, jak provozovatel vodovodu vyřídil jeho reklamaci. Dotčeným obdobím je období od posledního odečtu vodoměru, popřípadě od předposledního odečtu, byla-li nesprávnost měření nebo nefunkčnost vodoměru zjištěna v souvislosti s odečtem vodoměru, do dne výměny vodoměru.

Čl. 8 – Reklamace předpisu záloh a vyúčtování stočného

1. Odběratel může reklamovat nesoulad výše předepsaných záloh na stočné se smlouvou, s platnou cenou stočného nebo se skutečným odběrem v předchozím zúčtovacím období, dále nesprávné zúčtování zaplacených záloh a nesprávnou výši vyúčtování stočného.

2. Reklamací podle tohoto reklamačního řádu se neřeší žádost odběratele o změnu výše záloh z jiných než v odstavci 1 uvedených důvodů.

3. Je-li reklamace předpisu záloh oprávněná, provozovatel opraví předpis záloh i pro následující zálohová období.

4. Vede-li vyřízení reklamace ke změně vyúčtování stočného, provede provozovatel i opravu zúčtování zaplacených záloh; samostatná reklamace zúčtování záloh se v takovém případě nevyžaduje.

Čl. 9 – Práva odběratele z vad

1. Je-li reklamace uznána jako oprávněná, provozovatel podle povahy věci zejména:

- opraví evidenci osob rozhodných pro stanovení platby,
- opraví předpis záloh na stočné,
- opraví vyúčtování stočného a vydá opravný doklad,

- vrátí přeplatek nebo jej započte proti budoucí platbě, pokud se s odběratelem nedohodne jinak,
- provede opravu nebo přijme opatření v části kanalizace, za kterou odpovídá,
- poskytne jiné přiměřené plnění vyplývající ze smlouvy nebo z právních předpisů.

2. Vadu spočívající v neodvedení odpadních vod nebo v přerušení odvádění odpadních vod řeší provozovatel obnovením odvádění odpadních vod a zajištěním náhradního odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.

3. Odstranění vady, za kterou provozovatel odpovídá, provede provozovatel bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady.

4. Práva odběratele na náhradu škody podle občanského zákoníku nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.

Čl. 10 – Náklady na prošetření reklamace

1. Náklady na prošetření reklamace nese provozovatel.

2. Je-li reklamace neoprávněná nebo prokáže-li se odpovědnost odběratele za vznik vady, je provozovatel oprávněn vyúčtovat odběrateli věcné a osobní náklady účelně vynaložené na prošetření reklamace, zejména náklady na kamerovou prohlídku, na čištění kanalizace nebo na rozbor vzorku odpadních vod.

Čl. 11 – Práva odběratele, který je spotřebitelem

1. Není-li reklamace odběratele, který je spotřebitelem, vyřízena ve lhůtě podle čl. 5 odst. 4, může odběratel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

2. Nesouhlasí-li odběratel, který je spotřebitelem, s vyřízením reklamace, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na internetových stránkách https://coi.gov.cz/.

Čl. 12 – Orgány veřejné správy příslušné ve věcech odvádění odpadních vod

Vedle postupu podle čl. 11 se odběratel může obrátit na tyto orgány veřejné správy:

- Ministerstvo zemědělství, které v rámci regulace oboru vodovodů a kanalizací a ochrany spotřebitelů kontroluje plnění povinností vlastníků a provozovatelů podle zákona o vodovodech a kanalizacích a při zjištění závad může uložit nápravná opatření,
- Krajský úřad, který projednává přestupky vlastníka a provozovatele podle zákona o vodovodech a kanalizacích,
- Specializovaný finanční úřad, který provádí cenovou kontrolu a za porušení cenových předpisů ukládá pokuty,
- věcně a místně příslušný stavební úřad ve věcech stavebně technického stavu kanalizace jako stavby a ve věcech, v nichž mu rozhodování přísluší podle zákona o vodovodech a kanalizacích,
- Česká obchodní inspekce v oblasti ochrany spotřebitele podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 13 – Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád je zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup a je rovněž k nahlédnutí v sídle obecního úřadu.

2. Zrušuje se reklamační řád pro službu odvádění odpadních vod vydaný dne 14. 12. 2020 s účinností od 1. 1. 2021.

3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.10.2026.

Ve Dřítni dne 1.10.2026

OBEC DŘÍTEŇ
373 51 Dřítеň č.p. 1
IČ: 002 44 830
DIČ: CZ00244830

.....

za Obec Dříteň
Josef Kudrle, starosta obce