

- **Postup v prípade zistenia chýbajúceho kanalizačného poklopu na ulici**

V prípade zistenia neprítomnosti kanalizačného poklopu je potrebné túto skutočnosť bezodkladne nahlásiť na telefonickom čísle 02/335 260 48.

- **Zodpovednosť majiteľa za vodovodnú a kanalizačnú prípojku**

Majiteľ prípojky je zodpovedný za celú prípojku až po jej napojenie na verejný vodovod, resp. na verejnú kanalizáciu.

- **Postup pri zmene odberateľa (platiteľa) na odbernom mieste**

Zmenu odberateľa vody na odbernom mieste je potrebné nahlásiť. Je možné to urobiť viacerými spôsobmi:

- osobne v sídle spoločnosti - Vajnorská 100/A, 831 04 Bratislava
- poštou alebo e-mailom – info@vodarneakanalizacie.sk

Vo všetkých prípadoch je potrebné vyplniť tlačivo „Hlásenie zmeny odberateľa vody na odbernom mieste“. Toto tlačivo musí byť vyplnené oboma stranami, teda aj odhlasujúcim aj prihlasujúcim sa odberateľom. V prípade zasielania tlačiva poštou alebo e-mailom je nutné, aby boli podpisy oboch strán na tlačive úradne overené. K vyplnenému tlačivu je potrebné doložiť kópiu dokladu totožnosti a dokladu preukazujúceho majetkovú podstatu prihlasujúceho sa odberateľa (list vlastníctva, kúpna zmluva, atď.). V zmysle aktuálneho Cenníka služieb spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o., je spoločnosť oprávnená fakturovať poplatok za zmenu údajov odberateľa ohlásených viac ako 45 dní po uvedenej zmene.

V prípade, že nový odberateľ nepodpíše s dodávateľom Zmluvu na dodávku pitnej vody a odvádzaní odpadových vôd je spoločnosť Vodárne a kanalizácie, s.r.o. oprávnená v zmysle Všeobecných obchodných podmienok vystavovať faktúry pôvodnému odberateľovi. Ak nový odberateľ v termíne do 15 dní od doručenia výzvy na podpis Zmluvy o dodávke pitnej vody a odvádzaní odpadových vôd túto zmluvu nepodpíše, je spoločnosť oprávnená uzatvoriť prívod vody pre predmetnú nehnuteľnosť.

- **Postup pri zmene odberateľa z dôvodu úmrtia**

Pri zmene odberateľa z dôvodu úmrtia pôvodného odberateľa je potrebná kópia úmrtného listu. V prípade, že ešte nový list vlastníctva nie je k dispozícii, stačí ako doklad preukazujúci majetkovú podstatu prihlasujúceho sa odberateľa právoplatné dedičské rozhodnutie.

- **Postup pri zmene odberateľa po pridelení čísla domu po kolaudácii**

V takomto prípade je potrebné túto zmenu nahlásiť buď telefonicky na čísle 02/335 260 48, alebo písomne vyplnením tlačiva „Oznámenie zmeny adresy“ a jeho zaslaním poštou alebo e-mailom.

- **Postup pri zmene trvalého bydliska a adresy zasielania faktúr**

V prípade ak sa mení trvalé bydlisko na adresu miesta odberu je potrebné to oznámiť telefonicky na čísle 02/335 260 48, alebo písomne vyplnením tlačiva „Oznámenie zmeny adresy“ a jeho zaslaním prostredníctvom pošty alebo e-mailu.

Ak sa mení trvalé bydlisko na inú adresu ako je adresa miesta odberu, je potrebné k žiadosti doložiť kópiu občianskeho preukazu, príp. výpis z OR.

- **Postup pri zmene adresy zasielania faktúr pričom trvalé bydlisko ostáva nezmenené**

Postup je totožný s postupom pri zmene adresy trvalého bydliska.

- **Postup pri zmene priezviska po sobáši**

Zmenu mena po sobáši je nutné oznámiť osobne, alebo písomne poštou alebo e-mailom. K oznámeniu je potrebné doložiť kópiu sobášneho listu alebo občianskeho preukazu. Následne budú klientovi spoločnosťou zaslané tri vyhotovenia novej zmluvy na podpis. Dve klientom podpísané vyhotovenia pošle obratom na korešpondenčnú adresu spoločnosti.

- **Postup v prípade ak klient nedisponuje listom vlastníctva ani jeho kópiou**

V prípade, že klient nedisponuje ani kópiou aktuálneho listu vlastníctva, stačí ak túto skutočnosť oznámi telefonicky na čísle 02/335 260 48, alebo písomne prostredníctvom pošty alebo e-mailu. Je potrebné aby klient uviedol katastrálne územie, číslo listu vlastníctva alebo číslo parcely a súpisné číslo stavby.

- **Postup pri obdržaní upomienky za uhradenú faktúru**

Overenie realizácie platby za faktúru je možné telefonicky na čísle 02/335 260 48. Ak platba nie je evidovaná, je potrebné zaslať doklad preukazujúci uskutočnenie úhrady (ústrižok poštovej poukážky, prípadne výpis z bankového účtu) na e-mailovú adresu.

Upomienka môže byť vystavená, aj keď bola faktúra uhradená, a to v prípade, ak bola platba faktúry pripísaná na účet spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o. viac ako 10 dní po lehote splatnosti. V prípade vystavenia upomienky so zmluvnou pokutou je aj v prípade úhrady faktúry potrebné doplatiť zmluvnú pokutu pod variabilným symbolom faktúry, ku ktorej bola upomienka vystavená.

- **Postup pri úhrade faktúry pod zlým variabilným symbolom**

Je potrebné oznámiť túto skutočnosť telefonicky čísle 02/335 260 48 alebo písomne prostredníctvom pošty alebo e-mailu. Je potrebné uviesť nesprávny variabilný symbol a variabilný symbol, pod ktorým mala byť faktúra uhradená.

- **Postup pri zmene spôsobu platby na platbu inkasom**

Inkasnú platbu je potrebné zriadiť osobne v sídle spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o. , vyplnením a podpísaním tlačiva *Mandát na inkaso SEPA*. Následne klient informuje svoju banku predložením fotokópie podpísaného tlačiva *Mandát na inkaso SEPA*. Tým dáva banke súhlas, že má akceptovať požiadavku spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o., na inkasovanie platby v deň splatnosti faktúry.

- **Postup pri dvojnásobnej úhrade faktúry**

V prípade, že klient omylom uhradí faktúru za to isté fakturačné obdobie dvakrát, je potrebné aby požiadal o vrátenie preplatku. Môže tak urobiť poštou alebo e-mailom. V žiadosti je potrebné, aby klient uviedol požadovaný spôsob vrátenia preplatku, to znamená bankovým prevodom, poštovou poukážkou.

- **Pravidlá pri fakturácii**

Vyúčtovanie vodného vykoná dodávateľ podľa skutočne odobratého množstva vody, určeného meradlom odberateľa. Odpočet meradla vykoná samotný odberateľ 4 x ročne a to vždy k dátumu **31.03, 30.06, 30.09, 31.12** bežného roka a zašle dodávateľovi vyplnený formulár „Hlásenie stavu vodomera.“ k **7. dňu** nasledujúceho mesiaca emailom, alebo poštou.

- **Postup pri reklamácii faktúry**

Pred samotnou reklamáciou je potrebné overiť skutočný stav na vodomere. Reklamáciu faktúry je možné uplatniť iba písomnou formou (poštou), osobne alebo elektronicky (e-mailom na info@vodarneakanalizacie.sk), bezodkladne, najneskôr do 30 kalendárnych dní od doručenia príslušnej faktúry. Reklamácia faktúry však nie je dôvodom na jej neuhradenie.

- **Doba splatnosti faktúr a sankcie z omeškania**

Faktúra za vodné a stočné má štandardnú splatnosť 14 dní od jej odoslania a v prípade formy úhrady inkasom je splatnosť faktúry 21 dní od jej odoslania. Termín splatnosti predstavuje dátum, kedy má byť suma pripísaná na účet spoločnosti. Pri nezaplatení do termínu splatnosti faktúry vystavenej v zmysle platnej zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok sa účtuje zmluvná pokuta v zmysle platných Všeobecných obchodných podmienok za každú takúto faktúru. V prípade neuhradenia faktúry za vodné a stočné po dobu dlhšiu ako 30 dní po termíne splatnosti môže spoločnosť Vodárne a kanalizácie, s.r.o. prerušiť dodávku vody. Výška poplatku za obnovenie dodávky je zverejnená v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o..

- **Technické podmienky pripojenia alebo odpojenia nehnuteľnosti na verejný vodovod/verejnú kanalizáciu a technické podmienky zriaďovania alebo odstraňovania vodovodnej/kanalizačnej prípojky**

- **Postup pri zriadení vodovodnej prípojky pre nehnuteľnosť doposiaľ bez pripojenia na verejný vodovod**

- V prvom rade je potrebné zakreslenie trasy verejného vodovodu a kanalizácie v záujmovej oblasti do kópie katastrálnej mapy. Pre získanie informácií potrebných k zakreslu, je potrebné kontaktovať spoločnosť Vodárne a kanalizácie, s.r.o.. Je nutné disponovať kópiou katastrálnej mapy a pri nezastavaných územiach a okrajových lokalitách je potrebné, aby zákazník mal aj situáciu širších vzťahov.
- Na základe zakreslu je potrebné v teréne vytýčiť trasy a hĺbky verejného vodovodu a kanalizácie na základe Objednávky na práce.
- Údaje získané vytýčením je nutné zohľadniť v projektovej dokumentácii navrhovanej stavby a návrhu vodovodnej a kanalizačnej prípojky.

- Následne je potrebné si podať Žiadosť o vyjadrenie k projektovej dokumentácii na tlačive spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o.
- K žiadosti o vyjadrenie k projektovej dokumentácii je potrebné priložiť požadované prílohy uvedené na druhej strane žiadosti;
- Vyjadrenie k žiadosti bude vypracované v zákonom stanovenej lehote - do 30 dní od doručenia vašej žiadosti o vyjadrenie. Vyjadrenie vám zašleme na adresu uvedenú v predloženej žiadosti o vyjadrenie.
- V prípade, že vám bude doručené kladné vyjadrenie k projektovej dokumentácii je potrebné splniť podmienky uvedené vo vyjadrení a následne podať „Žiadosť o preverenie technických podmienok na pripojenie na verejný vodovod a Žiadosť o preverenie technických podmienok pripojenia na verejnú kanalizáciu“.
- Ak na základe kontroly bude potvrdené, že spĺňate technické podmienky, bude vám zaslaná zmluva o dodávke pitnej vody a odvádzaní odpadových vôd na podpis.
- Následne vám bude zrealizované pripojenie vodovodnej prípojky na verejný vodovod.

- **Postup pri zriadení kanalizačnej prípojky pre nehnuteľnosť doposiaľ bez pripojenia na verejnú kanalizáciu**

Postup je totožný ako pri zriadení vodovodnej prípojky

- **Postup pri umiestnení šachty na cudzom pozemku**

V prípade umiestnenia vodomernej šachty na cudzom pozemku je potrebné k žiadosti o vyjadrenie k projektovej dokumentácii priložiť vyplnené tlačivo „Dohoda o umiestnení vodomernej šachty“. Podpisy na tejto dohode musia byť úradne overené. V prípade, že pozemok má podielových spoluvlastníkov je nutné predložiť dohodu podpísanú všetkými podielovými spoluvlastníkmi.

- **Postup pri umiestnení vodomeru do cudzej šachty**

V prípade súhlasu majiteľa šachty je k žiadosti o vyjadrenie k projektovej dokumentácii potrebné priložiť vyplnené tlačivo „Dohoda o pripojení na vodovodnú prípojku (T-kus)“. Podpisy na tejto dohode musia byť úradne overené. Vodomerná šachta musí spĺňať platné technické podmienky spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o..

- **Doba platnosti vyjadrenie k projektovej dokumentácii**

Vyjadrenie spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o. je platné 2 roky. Po strate platnosti vyjadrenia ja žiadateľ povinný pred realizáciou prípojok požiadať o nové vyjadrenie vyplnením tlačiva „Žiadosť o vyjadrenie k projektovej dokumentácii“ a doložiť prílohy, ktoré sú uvedené v žiadosti.

- **Odvádzanie vôd z povrchového odtoku do verejnej kanalizácie**

Je to platba za odvádzanie dažďových vôd, ktoré odtekajú do verejnej kanalizácie. Množstvo vôd z povrchového odtoku sa stanovuje na základe Vyhlášky Ministerstva životného prostredia Slovenskej republiky č. 397/2003, 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.

Ročné množstvo vôd odvedených z povrchového odtoku do verejnej kanalizácie sa vypočíta súčinom **plochy**, z ktorej vody z povrchového odtoku odtekajú do verejnej kanalizácie (väčšinou je to zastavaná plocha nehnuteľnosti), **súčiniteľa odtoku** (ktorý je závislý od charakteru povrchu plochy – kategória A, B, C) a **ročného priemeru z dlhodobého zrážkového úhrnu** (ktorý je závislý od lokality, podľa údajov Slovenského hydrometeorologického ústavu za obdobie predchádzajúcich 5 rokov).

Kategória plochy **A** – pre zastavané plochy a málo priepustné spevnené plochy: strechy, betónové, asfaltové povrchy a pod. = **súčiniteľ odtoku 0,9**.

Kategória plochy **B** – pre čiastočne priepustné spevnené plochy: dlažby s vyspárovaným pieskom, štrkom a pod. = **súčiniteľ odtoku 0,4**.

Kategória plochy **C** – pre dobre priepustné plochy pokryté vegetáciou: trávniky, záhrady a pod. = **súčiniteľ odtoku 0,05**.

Výpočet:

Kategória plochy A (m²) x **0,9** + kategória plochy B (m²) x **0,4** + kategória plochy C (m²) x **0,05** = redukovaná plocha (m²). Redukovaná plocha (m²) x ročný úhrn zrážok (m/rok) = ročný objem zrážkových vôd (m³/rok). Vo faktúre je vyúčtované také množstvo z celkového ročného množstva odvedených vôd, ktoré zodpovedá presne počtu dní uvedenému na faktúre (dátum od - do). Výpočet: ročný objem vôd z povrchového odtoku/365 dní = denný objem vôd z povrchového odtoku x počet dní, uvedený na faktúre = fakturovaný objem vôd z povrchového odtoku.

- **Zdá sa mi, že platím za odvádzanie vôd z povrchového odtoku do verejnej kanalizácie veľa. Neposlal som Vami požadované údaje o veľkosti príslušnej plochy, keď ste nás k tomu vyzývali, ako mám postupovať?**

Ak ste nám neposlali požadované údaje o veľkosti plochy, z ktorej je voda odvádzaná, zadali sme pre výpočet množstva vôd odvedených z povrchového odtoku do verejnej kanalizácie veľkosť plochy kvalifikovaným odhadom. Oznamte nám písomne (poštou, e-mailom, faxom) skutočnú plochu (väčšinou je to zastavaná plocha nehnuteľnosti) a na základe toho skutočnosť preveríme a zmeníme fakturované množstvo vôd z povrchového odtoku odvádzaných do verejnej kanalizácie. Poplatok za preverenie plôch určených na odvádzanie vôd z povrchového odtoku na základe požiadavky zákazníka je spoplatnený v zmysle platného Genníka spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o..

- **V akej cene sa účtuje vypočítané množstvo vôd odvedených z povrchového odtoku do verejnej kanalizácie?**

Vypočítané množstvo vody odvedenej z povrchového odtoku do verejnej kanalizácie sa účtuje vo výške aktuálne platnej ceny za odvádzanie a čistenie odpadovej vody verejnou kanalizáciou.

- **Výmena zaroseného vodomera**

V prípade zarosenia vodomera spoločnosť vodomery nevymieňa. Ak sa nedá z toho dôvodu odčítať stav, je potrebné poklepať po sklíčku vodomera nekovovým predmetom. Ak to nepomôže, vodomery sa zvykne sám odrosiť v suchšom období. Ak však klient o výmenu vodomera požiadava, táto služba mu bude spoplatnená podľa aktuálneho Cenníka služieb spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o..

- **Výmena vodomero**

Spoločnosť Vodárne a kanalizácie, s.r.o. vymieňa fakturačné vodomery pravidelne každých šesť rokov bezplatne. Výmena vodomero na žiadosť klienta je v prípade zistenia, že je meradlo v poriadku, spoplatnená, ak bolo meradlo naozaj chybné, je táto výmena bezplatná.

- **Postup pri zistení poruchy vodomera**

Ak vznikne porucha v priestore medzi vodomerom a napojením prípojky na verejný vodovod, túto skutočnosť treba ohlásiť na telefónne číslo 02/335 260 48. Je pravdepodobné, že bude potrebné uzavrieť prívod vody na uličnom uzávere. Tento úkon je spoplatnený podľa Cenníka služieb spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o..

Ak ide o poruchu priamo na vodomere, zavolajte na telefónnu linku 02/335 260 48 a túto skutočnosť nahláste.

Ak zistíte odcudzenie vodomera oznámte, prosím, túto skutočnosť spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o. telefonicky na čísle 02/335 260 48, prípadne písomne na adresu: Vodárne a kanalizácie, s.r.o., Vajnorská 100/A, 841 04 Bratislava.