

Poučenie o mieste, spôsobe a lehotách na uplatňovanie reklamácií a mieste, spôsobe a lehotách na uplatňovanie dostupných prostriedkov na urovnávanie sporov, spôsob riešenia prípadov neplnenia zmluvných podmienok v zmysle § 37 ods. 6 vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom

## **1. Reklamácia vyúčtovania distribúcie elektriny pre rámcovú distribučnú zmluvu**

Koncoví odberatelia elektriny, ktorí majú uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke elektriny, nie sú oprávnenými subjektmi na podávanie reklamácií týkajúcich sa vyúčtovania distribúcie elektriny voči PDS. Subjektom oprávneným reklamovať fakturáciu distribúcie elektriny na základe rámcovej distribučnej zmluvy je len dodávateľ elektriny, ktorý na základe tohto postupu reklamuje faktúru za distribúciu elektriny, ktorú mu PDS vystavil za distribúciu elektriny do odberných miest, ktoré sú pokryté zmluvou o združenej dodávke elektriny uzatvorenej zo strany tohto dodávateľa elektriny.

Ak vzniknú chyby pri fakturácii spôsobené nesprávnym odpočtom, použitím nesprávnej konštanty, uvedením nesprávnej ceny, chybou v počítaní a podobne, má dodávateľ elektriny alebo PDS nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných čiastok.

Dodávateľ elektriny uplatní reklamáciu u PDS na adrese uvedenej na faktúre písomnou formou, prostredníctvom TSVD alebo prostredníctvom internetového formuláru na webovom sídle PDS do 6 mesiacov, odkedy sa o chybe pri fakturácii dozvedel, najneskôr však do 12 mesiacov odo dňa splatnosti faktúry. Reklamácia neopravňuje dodávateľa elektriny k nezaplateniu faktúry.

PDS reklamáciu prešetrí a výsledok oznámi písomne, prostredníctvom TSVD alebo prostredníctvom internetového formuláru na webovom sídle PDS dodávateľovi elektriny v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.

Vysporiadanie rozdielu v platbách medzi dodávateľom elektriny a PDS je PDS povinný vykonať do 14 dní odo dňa písomného oznámenia o výsledku prešetrenia reklamácie. V prípade, že výsledkom šetrenia je zníženie fakturovanej čiastky, vystaví PDS dodávateľovi elektriny opravnú faktúru - dobropis a ak dodávateľ elektriny uhradil pôvodnú faktúru, dobropisovanú čiastku mu bezodkladne vráti. V prípade, že pôvodnú faktúru dodávateľ elektriny neuhradil, započíta PDS dobropisovanú čiastku s pôvodnou faktúrou. V prípade, že výsledkom šetrenia reklamácie je zvýšenie fakturovanej čiastky, vystaví PDS dodávateľovi elektriny opravnú faktúru - ťarchopis, ktorý dodávateľ elektriny uhradí na účet PDS v lehote splatnosti, t.j. 14 dní od jeho vystavenia.

Odberné miesto je jednoznačne identifikované EIC kódom. Konkrétna faktúra je jednoznačne identifikovaná jej variabilným symbolom.

## **2. Reklamácie iných skutočností ako fakturácie distribúcie elektriny**

Reklamácia iných skutočností ako fakturácie distribúcie elektriny týkajúcich sa činnosti PDS je vždy považovaná za reklamáciu toho užívateľa distribučnej sústavy, kto reklamáciu vzniesol. Reklamácia koncového odberateľa voči PDS podľa prvej vety sa považuje za reklamáciu koncového odberateľa elektriny, aj keď bola PDS doručená prostredníctvom jeho dodávateľa elektriny.

Odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny (ďalej len „reklamant“) sú oprávnení reklamovať iné skutočnosti ako fakturáciu distribúcie elektriny písomnou formou, prostredníctvom TSVD alebo prostredníctvom internetového formuláru na webovom sídle PDS. Reklamácia neopravňuje dodávateľa elektriny k nezaplateniu faktúry.

PDS reklamáciu prešetrí a výsledok oznámi písomne reklamantovi v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.

PDS postupuje pri riešení reklamácií osôb, ktoré využívajú elektrinu pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, a ktoré majú s PDS priamy zmluvný vzťah v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Tieto osoby majú právo podávať reklamácie e-mailom na adrese [prevadzkovatel@vsds.sk](mailto:prevadzkovatel@vsds.sk) alebo telefonicky na telefónnom čísle +421 (0) 850 123 312.

### **3. Alternatívne riešenie sporov**

Koncový odberateľ elektriny, ktorý je spotrebiteľom podľa zákona č. 391/2015 Z. z. alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ARS“), má právo obrátiť sa na PDS so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým PDS vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že PDS porušil jeho práva.

Ak PDS na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, koncový odberateľ elektriny, ktorý je spotrebiteľom podľa zákona o ARS, má právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (napr. Úradu pre reguláciu sieťových odvetví) návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu s PDS podľa zákona o ARS.

Koncový odberateľ elektriny, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu (podľa zákona č. 250/2007 Z. z.), je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu sieťových odvetví na alternatívne riešenie spor s PDS podľa § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a koncový odberateľ elektriny nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

Podaním návrhu na alternatívne riešenie sporu nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na súd.