DIAMO, státní podnik
odštěpný závod Příbram
28. října 184, Příbram VII
261 01 Příbram

Provozování vodovodu a kanalizací pro veřejnou potřebu

Reklamační řád

Účinnost od:	**19. 11. 2025**	**Účinnost do:**	**neomezeně**
Zpracoval:	**Ing. Petra Piroutková** vedoucí střediska Chlumec	**Dne:**	19. 11. 2025
		Podpis:	
Kontroloval:	**Mgr. Petr Nikolič** náměstek ředitele pro provoz a majetek	**Dne:**	19. 11. 2025
		Podpis:	
Schválil:	**Ing. Šimon Mrázek** ředitel o. z.	**Dne:**	19. 11. 2025
		Podpis:	

Obsah:

1 Účel 3
2 Odpovědnosti a pravomoci 3
2.1 Identifikace vlastníka vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu..... 3
2.2 Identifikace provozovatele vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu 3
2.2.1 Provozovna 3
3 Rozsah odpovědnosti 3
4 Místo a forma uplatnění reklamace 4
5 Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace 4
6 Správní orgány s působností v oblasti ochrany odběratele 6
7 Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady 7
8 Závěrečná ustanovení 7

1 Účel

Tímto reklamačním řádem jsou v souladu s § 36 odst. 9 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb".), resp. s § 36a písm. g) vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, stanoveny podmínky a rozsah odpovědností za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu.
Reklamační řád dále stanovuje způsob a místo uplatnění reklamací odběratelů, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod, které se uskutečňují na základě písemných smluv uzavřených dle § 8 odst. 6 zák. č. 274/2001 Sb., s odběrateli.

2 Odpovědnosti a pravomoci

2.1 Identifikace vlastníka vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu

Obchodní firma:	DIAMO, státní podnik
Sídlo:	Máchova 201, 471 27 Stráž pod Ralskem
Identifikační číslo:	00002739
Statutární orgán:	Ing. Ludvík Kašpar, ředitel státního podniku

2.2 Identifikace provozovatele vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu

Obchodní firma:	DIAMO, státní podnik
Sídlo:	Máchova 201, 471 27 Stráž pod Ralskem
Identifikační číslo:	00002739
Statutární orgán:	Ing. Ludvík Kašpar, ředitel státního podniku

2.2.1 Provozovna

Název provozovny:	DIAMO, státní podnik, odštěpný závod Příbram
Sídlo:	28. října 184, Příbram VII, 261 01 Příbram
Provozovatel:	středisko Chlumec, Hrbovická 2, 403 39 Chlumec

3 Rozsah odpovědnosti

Dle zákona č. 274/2001 Sb. může odběratel uplatit nároky vyplývající z odpovědnosti provozovatele vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen „reklamaci"):

a) u dodávky pitné vody na jakost dodávané pitné vody a na množství dodané pitné vody,
b) u odvádění odpadních vod na dohodnutí způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod,
c) u vyúčtování služeb (faktury).

4 Místo a forma uplatnění reklamace

Odběratel uplatní reklamaci u provozovatele:

a) písemně, emailem nebo prostřednictvím datové schránky (DIAMO, státní podnik, odštěpný závod Příbram, 28. října 184, Příbram VII, 261 01 Příbram, pribram@diamo.cz, sjfywke),
b) osobně na adrese provozovatele po předchozí telefonické dohodě
   - Hrbovická 2, 403 39 Chlumec, v provozní době pondělí až pátek 7:00 - 10:30 hodin a 11:30 - 14:00 hodin,
   - vedoucí střediska Chlumec, tel.: 475 672 229, mobil: 720 826 733,
   - vedoucí energetiky, tel.: 475 672 132, mobil: 702 284 214,
c) telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodávané vody nebo v případě přerušení dodávky vody z důvodu havarijního úniku vody zjištěného na vodovodním řádu u vedoucího střediska Chlumec (tel.: 475 672 229, mobil: 720 826 733).

V případě **osobně uplatněné reklamace**, je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

Reklamace musí obsahovat:
a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby a telefonické spojení,
b) bydliště nebo sídlo odběratele,
c) adresu místa odběru pitné vody anebo vypouštění odpadních vod,
d) popis vady nebo reklamace,
e) datum podání reklamace a podpis odběratele.

V případě, že reklamace odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nebytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.

5 Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

a) Provozovatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejích vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů ode dne jejího podání, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
b) Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací.
c) V případě reklamace, týkající se dodávky vody, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
d) V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

e) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec provozovatele pověřený přešetřením reklamace, 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 na základě na základě monitorovacího programu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb."), dle provozního řádu vodovodu. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené soby na místě reklamované pitné vody. Provozovatel následně zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy a reklamace bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

f) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel (nebo jím pověřená osoba) má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

g) Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 505/1990 Sb.") nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.

h) 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 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 zákon č. 505/1990 Sb., vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje dle písm. i).

i) Stanovení množství skutečně dodané vody se v případě zjištění nesprávného měření vodoměru nebo jeho poškození provede za příslušené období nebo jeho část podle dodávek vody ve stejném období přecházejícího roku. 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 nedohodnou jinak. Za období k vypořádaní se přitom považuje 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.

j) Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochrannou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

k) V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel (nebo jím pověřená osoba) má povinnost být přítomen u kontroly předávacího místa odvádění odpadních vod a u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel (nebo jím pověřená osoba) má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující.

l) Faktury (vady vyúčtování služeb) je možné reklamovat bez zbytečného odkladu před uplynutím lhůty splatnosti příslušné faktury. Provozovatel na základě oprávněné reklamace vystaví k reklamované faktuře opravný daňový doklad dle zákony č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktur. Nová splatnost vyúčtování služeb je uvedena na opravném daňovém dokladu.

m) Pokud odběratel reklamuje fakturu po uplynutí její splatnosti, je povinen fakturu uhradit. V případě oprávněné reklamace po uplynutí lhůty splatnosti faktury vystavuje provozovatel opravný daňový doklad s novou lhůtou splatnosti. Opravný daňový doklad vystavený provozovatelem dle písm. i) a m) je současně považován za písemné oznámení o výsledku reklamace.

n) V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

o) V případě, že 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 jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

6 Správní orgány s působností v oblasti ochrany odběratele

V případě, že odběratel, který je spotřebitelem nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na správní orgány s působností v oblasti ochrany odběratele, kterými jsou:

a) Ministerstvo zemědělství podle zákona o vodovodech a kanalizacích – Odbor regulace oboru vodovodů a kanalizace, Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1,

b) Ministerstvo financí ČR, Specializovaný finanční úřad podle cenových předpisů, nábřeží Kpt. Jaroše 1000/7, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Územní pracoviště v Ústí nad Labem, Dlouhá 3359/2, 400 21 Ústí nad Labem – Město,

c) Česká inspekce životního prostředí – OI Ústí nad Labem, Výstupní 508/9, 400 07 Ústí nad Labem – Krásné Březno,

d) Magistrát města Ústí nad Labem – Odbor životního prostředí, Velká hradební 2336, 401 00 Ústí nad Labem,
e) Magistrát města Ústí nad Labem – Obor územního plánování a stavebního řádu, Velká hradební 2336, 401 00 Ústí nad Labem,
f) Česká obchodní inspekce – inspektorát pro Liberecký a Ústecký kraj, dr. Milady Horákové 305/37, 46001 Liberec IV – Perštýn.

7 Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

a) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vody dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
b) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace na dohodnutý způsob a množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 téhož zákona. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení vod dle článku 3 odst. V Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
c) V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
d) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

8 Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.