



Stredoslovenská vodárenská
prevádzková spoločnosť, a.s.

ČASTÉ OTÁZKY ODBERATEĽOV

1. Ako má spotrebiteľ postupovať, ak chce pripojiť novostavbu na verejný vodovod?



V prvom rade je potrebné uviesť, že spotrebiteľ je fyzická osoba – nepodnikateľ, ktorého definícia vychádza z občianskeho zákonníka a vzťahuje sa na neho režim občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.

V našom segmente je teda spotrebiteľom fyzická osoba – nepodnikateľ ako odberateľ vody na základe zmluvy o dodávke vody a/alebo odvádzaní odpadových vôd. V prípade odvádzania odpadových vôd je vhodnejší pojem producent. Pre tieto účely nasledujúcich otázok však môžeme pracovať s pojmom odberateľ.

Ak má odberateľ záujem o pripojenie, je potrebné v prvom kroku sa obrátiť na príslušné zákaznícke centrum Stredoslovenskej vodárenskej prevádzkovej spoločnosti, či už elektronicky (emailom), listinne (poštou) alebo osobne na zákazníckom centre a poskytnúť nášmu zamestnancovi vyplnenú žiadosť o stanovenie konkrétnych technických podmienok pripojenia na verejný vodovod a/alebo verejnú kanalizáciu. Na základe konkrétnych podmienok uvedených v odpovedi a v súlade technickými podmienkami spoločnosti, žiadateľ zabezpečí spracovanie projektu, ku ktorému sa na základe Objednávky predloženej na zákazníckom centre, vyjadrí dodávateľ. Až po obdržaní kladného vyjadrenia je možné vybudovať prípojku.

Naša spoločnosť uzatvorí zmluvu s odberateľom ak splnil určené technické podmienky. Zmluva sa uzatvára s odberateľom (vlastníkom nehnuteľnosti) vždy v písomnej forme.

Zmluva o dodávke vody z verejného vodovodu a odvádzaní odpadových vôd do verejnej kanalizácie je základným dokumentom, ktorý upravuje vzťahy medzi zmluvnými stranami, t. j. odberateľom a našou spoločnosťou ako dodávateľom.

2. Ako je to s opätovným pripojením objektu, ktorý bol predtým odpojený?

Odpojenie objektu sa realizuje v dvoch prípadoch. Ak došlo k odpojeniu objektu na základe požiadavky odberateľa, o opätovné pripojenie objektu je potrebné požiadať na príslušnom zákazníckom centre prostredníctvom tlačiva. Predpokladá sa, že už bola vybudovaná vodovodná prípojka, čiže tento proces by pri splnení všetkých technických náležitostí nemal byť časovo náročný.

Ak došlo k odpojeniu objektu z dôvodu neplatenia faktúr a tým vzniku pohľadávok, je opätovné pripojenie podmienené úhradou všetkých dlhov voči našej spoločnosti.

3. Ak sa zmenil majiteľ budovy, ako to oznámiť?

Táto skutočnosť sa opäť oznamuje prostredníctvom príslušného zákazníckeho centra a tlačiva požiadavky na zmenu odberateľa na odbernom mieste. Správny postup je taký, že pôvodný majiteľ aj nový majiteľ sa spoločne dostavia na príslušné zákaznícke centrum. Pôvodný majiteľ prinesie fotografiu stavu vodomera, dôjde k odhláseniu z odberu, pričom sa vysporiadajú aj prípadné dlhy. Zároveň nový majiteľ sa prihlási na odber pitnej vody. Zákaznícke centrum s novým odberateľom uzavrie písomnú zmluvu.

4. Ak zomrie majiteľ nehnuteľnosti resp. vec je predmetom prebiehajúceho alebo ukončeného dedičského konania. Čo všetko k tomu treba pre nahlásenie tejto zmeny?

Pozostalí by mali uvedenú skutočnosť oznámiť na príslušnom zákazníckom centre tak, aby zákaznícke centrum mohlo vykonať potrebné úkony smerujúce k zmene odberateľa. V prípade, že sa vedie dedičské konanie, je naša spoločnosť oprávnená prihlásiť si pohľadávky, ktoré neboli vyplatené, do dedičského konania.

Na zákazníckom centre je žiadúce predložiť k nahliadnutiu doklady preukazujúce úmrtie (úmrtný list), respektíve doklady preukazujúce skutočnosť, že dedičské konanie prebieha.

5. Ak sa odberateľovi suma za vodné alebo stočné na faktúre zdá byť privysoká, musí faktúru aj tak uhradiť?

Ak má odberateľ pochybnosti o správnosti fakturácie, najskôr si skontroluje stav na vodomere. V prípade nesúladu fakturovaného a skutočného stavu, takúto faktúru môže odberateľ v zmysle reklamačného poriadku a všeobecných obchodných podmienok reklamovať. Pre zrýchlenie opravy faktúry odberateľ vyhotoví fotografiu stavu vodomera a pripojí ho k reklamácii, ktorú môže zaslať aj na mailovú adresu call centra - cc@stvps.sk. Ak fotografiu vodomera nepripojí, naša spoločnosť následne preverí, či je faktúra správna. V tejto súvislosti je tiež potrebné uviesť, že reklamácia nie je ospravedlniteľným dôvodom pre neuhradenie faktúry.

6. Ak chce odberateľ reklamovať faktúru, čo všetko k tomu potrebuje a ako má postupovať? Aké sú termíny na vybavenie reklamácie?

Reklamácia faktúry je prípustná v termíne do uplynutia termínu splatnosti faktúry – písomne, či už poštou alebo elektronicky (mailom), pričom je potrebné uviesť číslo faktúry, dôvody reklamovanej faktúry, pre urýchlenie reklamačného konania fotografiu vodomera. Vybavenie reklamácie je v zákonom stanovenej lehote, najneskôr do 30 dní.

7. Aká je doba splatnosti faktúr a aké sú sankcie z omeškania úhrad týchto faktúr?

Splatnosť faktúr, a teda termín dokedy je potrebné, aby boli peňažné prostriedky odberateľa pripísané na náš účet je vo všeobecnosti 14 dní od jej odoslania. V prípade, ak tento termín odberateľ nedodrží, je naša spoločnosť oprávnená v zmysle všeobecných obchodných podmienok vyžadovať aj úhradu poplatkov za upomínanie a úrokov z omeškania, ako sankciu za neplnenie si povinnosti odberateľa.

8. Čo robiť v prípade, ak odberateľ uhradil faktúru za vodu a napriek tomu dostane upomienku?

Takáto situácia môže nastať len v prípade, ak odberateľ dostatočne neidentifikuje platbu, to znamená neuvedie správny variabilný symbol alebo uhradí faktúru po lehote splatnosti a upomienka už bola v procese spracovania. Je potrebné ale poznamenať, že v týchto prípadoch je upomienka oprávnená.

9. Ako postupovať, ak bola faktúra uhradená dvakrát?

Pri duplicitnej úhrade je potrebné požiadať písomne, a teda pre tieto účely aj elektronicky mailom alebo osobne na zákazníckom centre o vrátenie preplatku. Naša spoločnosť najskôr preverí, či neexistuje pohľadávka po lehote splatnosti, niektorá z faktúr za vodné a stočné nebola uhradená, pričom v tomto prípade by sa finančné prostriedky použili na ich úhradu. Ak sa po kontrole zistí, že neexistuje žiadny dlh, peňažné prostriedky budú vrátené v závislosti od spôsobu, ktorý je dohodnutý v zmluve s odberateľom. Pokiaľ si odberateľ preplatok odoslaný poštou neprevezme, a tento sa vráti späť do spoločnosti, opätovné zaslanie sa realizuje už len na bankový účet.

10. Aké sú formy úhrad faktúr?

Naša spoločnosť na úhradu záväzkov od odberateľa akceptuje viacero foriem. Konkrétne, SEPA inkaso alebo prevodný príkaz, poštový peňažný poukaz (PPPU), platobný doklad SIPO alebo samozrejme aj možnosť fyzicky vykonať úhradu v hotovosti alebo platobnou kartou na príslušnom zákazníckom centre. Spôsob úhrad faktúr si odberateľ vyberá pri podpise zmluvy a uvádza ho na tlačive Prihláška na dodávku vody a odvádzanie odpadových vôd. Každú zmenu dohodnutého spôsobu uhrádzania alebo zmenu čísla účtu je potrebné bezodkladne písomne ohlásiť.

11. Ako postupovať pri zadaní nesprávneho variabilného symbolu?

V prípade, ak odberateľ uhradil faktúru pod nesprávnym variabilným symbolom, je potrebné o tejto skutočnosti písomne informovať call centrum, ktoré informáciu postúpi na príslušné oddelenie. Elektronickou formou (mailom) alebo listinne (poštou) je ideálne doručiť aj potvrdenie o vykonaní úhrady.

12. Ak chce odberateľ zmeniť spôsob úhrady na platbu inkasom, ako to nahlásiť?

Uvedené je možné vykonať na základe ústnej požiadavky odberateľa pri uzatváraní novej zmluvy na príslušnom zákazníckom centre alebo písomnej požiadavky k platnej zmluve.

Odberateľ vyplní a odošle Žiadosť o zmenu údajov osobných/platobných. Naša spoločnosť odberateľovi pripraví Mandát na SEPA inkaso. Bez spätného zaslania potvrdeného mandátu nebude inkaso odberateľa aktivované. Zároveň je potrebné, povoliť v banke odberateľa inkaso z bankového bežného účtu pre našu spoločnosť ako dodávateľa. V prípade, ak banka bude od odberateľa vyžadovať Referenciu Mandátu (UMR), nájde ho odberateľ v nami zaslanom doklade Mandátu.

13. Ako postupovať pri zriadení uhrádzania platieb za vodné a stočné formou INKASA?

V prípade tohto spôsobu úhrady odberateľ požiada svoju banku o nastavenie svojho účtu pre účely realizácie SEPA inkasa a zabezpečí dostatok peňažných prostriedkov na svojom účte tak, aby vždy v termíne lehoty splatnosti bolo možné realizovať preddavkovú platbu dodávateľovi alebo úhradu faktúry. Zároveň musí odberateľ doručiť našej spoločnosti podpísaný Mandát na SEPA inkaso. Ak inkaso nebude možné zrealizovať, odberateľ je povinný vykonať úhradu iným spôsobom.

14. Ak sa odberateľovi zmení číslo účtu, akým spôsobom má informovať Vašu spoločnosť ?

Uvedený úkon môže odberateľ vykonať osobne, písomne v listinnej forme, alebo elektronicky (e-mailom). Pri osobnom oznámení je potrebné predložiť doklad totožnosti, pri písomnej forme je potrebné sa identifikovať jedným zo zmluvných identifikačných údajov. V prípade, ak uvedený úkon za žiadateľa požaduje vykonať poverená osoba, tak uvedené je možné len za predpokladu predloženia plnej moci na zastupovanie odberateľa.

15. Je možné uhrádzať faktúry cez „internet banking“?

Áno, aj tento variant prichádza do úvahy. Je potrebné realizovať úhradu na účet uvedený na faktúre. Vzhľadom na veľký počet odberateľov, je nevyhnutné dbať pri úhradách na uvedení správneho variabilného symbolu, aby sme tak predchádzali možným nedorozumeniam z nespárovania platby.

Komfortným spôsobom realizácie úhrady je využitie QR kódu, ktorý naša spoločnosť ako dodávateľ na svojich faktúrach uvádza.

16. Aký problém môže nastať, ak odberateľovi neprechádza úhrada faktúr inkasom?

Aj toto je jeden z problémov, ktorí mávajú odberatelia. Dôvodom môže byť vysoká suma faktúry k úhrade, ktorá je nad limit zadaný odberateľom v jeho banke, možný nedostatok financií odberateľa na jeho bankovom účte, alebo zmena účtu, ktorú si ako odberateľ nenahlásil. Pre úplnosť dodávam, že pri zriadení inkasa je dôležité nezadávať žiadny variabilný symbol.



Stredoslovenská vodárenská
prevádzková spoločnosť, a.s.

**Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s.,
Partizánska cesta 5, 974 01 Banská Bystrica**

www.stvps.sk | CALL centrum 0850 111 234

IČO: 36 644 030 | DIČ: 2022102236 | IČ DPH: SK2022102236

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu
v Banskej Bystrici, Oddiel: Sa, Vložka č. 840/S

