

Informácie o mieste, spôsobe a lehotách na uplatňovanie reklamácií

*Reklamácia vyúčtovania distribúcie elektriny pre rámcovú distribučnú zmluvu*

Koncoví odberatelia elektriny, ktorí majú uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke elektriny, nie sú oprávnenými na podávanie reklamácií týkajúcich sa vyúčtovania distribúcie elektriny voči prevádzkovateľovi miestnej distribučnej sústavy. 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 prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy 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 prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných čiastok.

Dodávateľ elektriny uplatní reklamáciu u prevádzkovateľa miestnej distribučnej sústavy prostredníctvom webového formulára na adrese <https://www.aupark-bratislava.sk/distibuciaee>.

Reklamácia neopravňuje dodávateľa elektriny k nezaplateniu faktúry.

Prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy reklamáciu prešetrí a výsledok oznámi e-mailom alebo písomne na adresu dodávateľa elektriny v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.

Vysporiadanie rozdielu v platbách medzi dodávateľom elektriny a prevádzkovateľom miestnej distribučnej sústavy je prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy povinný vykonať do 14 dní odo dňa oznámenia o výsledku prešetrenia reklamácie. V prípade, že výsledkom šetrenia je zníženie fakturovanej čiastky, vystaví prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy dodávateľovi elektriny faktúru - dobropis a ak dodávateľ elektriny uhradil pôvodnú faktúru, dobropisovanú čiastku mu bezodkladne vráti. V prípade, že pôvodnú faktúru dodávateľ elektriny neuhradil, započíta prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy dobropisovanú čiastku s pôvodnou faktúrou. V prípade, že výsledkom šetrenia reklamácie je zvýšenie fakturovanej čiastky, vystaví prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy dodávateľovi elektriny faktúru - ťarchopis, ktorý dodávateľ elektriny uhradí na účet prevádzkovateľa miestnej distribučnej sústavy v lehote splatnosti. Odberné miesto je jednoznačne identifikované EIC kódom typu Z. Konkrétna faktúra je jednoznačne identifikovaná jej variabilným symbolom.

*Reklamácie iných skutočností ako fakturácie distribúcie elektriny pre rámcovú distribučnú zmluvu*

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

a dodávateľ elektriny (ďalej len „reklamant“) sú oprávnení reklamovať iné skutočnosti ako fakturáciu distribúcie elektriny u prevádzkovateľa miestnej distribučnej sústavy prostredníctvom webového formulára na adrese <https://www.aupark-bratislava.sk/distibuciaee>. Reklamácia neoprávňuje dodávateľa elektriny k nezaplateniu faktúry.

Prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy reklamáciu prešetrí a výsledok oznámi e-mailom alebo písomne na adresu reklamanta v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.

*Reklamácia vyúčtovania distribúcie elektriny pre samostatné zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny.*

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

Odberateľ elektriny uplatní reklamáciu u prevádzkovateľa miestnej distribučnej sústavy prostredníctvom webového formulára na adrese <https://www.aupark-bratislava.sk/distibuciaee> do 12 mesiacov odo dňa splatnosti faktúry, najneskôr však do 6 mesiacov, odkedy sa o chybe pri fakturácii dozvedel. Reklamácie uplatnené po tomto termíne nebude prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy akceptovať. Reklamácia neoprávňuje odberateľa elektriny k nezaplateniu faktúry.

Prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy reklamáciu prešetrí a výsledok oznámi e-mailom alebo písomne na adresu odberateľa elektriny v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.

Vysporiadanie rozdielu v platbách medzi odberateľom elektriny a prevádzkovateľom miestnej distribučnej sústavy je prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy povinný vykonať do 14 dní odo dňa oznámenia o výsledku prešetrenia reklamácie. V prípade, že výsledkom šetrenia je zníženie fakturovanej čiastky, vystaví prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy odberateľovi elektriny faktúru - dobropis a ak odberateľ elektriny uhradil pôvodnú faktúru, dobropisovanú čiastku mu bezodkladne vráti. V prípade, že pôvodnú faktúru odberateľ elektriny neuhradil, započíta prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy dobropisovanú čiastku s pôvodnou faktúrou. V prípade, že výsledkom šetrenia reklamácie je zvýšenie fakturovanej čiastky, vystaví prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy odberateľovi elektriny faktúru - ťarchopis, ktorý odberateľ elektriny uhradí na účet prevádzkovateľa miestnej distribučnej sústavy v lehote splatnosti.

Odborné miesto je jednoznačne identifikované EIC kódom typu Z. Konkrétna faktúra je jednoznačne identifikovaná jej variabilným symbolom.

*Reklamácie iných skutočností ako fakturácie distribúcie elektriny pre samostatné zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny*

Odberateľ elektriny je oprávnený reklamovať iné skutočnosti ako fakturáciu distribúcie elektriny u prevádzkovateľa miestnej distribučnej sústavy prostredníctvom webového formulára na adrese <https://www.aupark-bratislava.sk/distibuciaee>.

Reklamácia neoprávňuje odberateľa elektriny k nezaplateniu faktúry.

Prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy reklamáciu prešetrí a výsledok oznámi e-mailom alebo písomne na adresu odberateľa elektriny v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.