

## Reklamační řád provozovatele distribuční soustavy

Pražská plynárenská Distribuce, a. s., člen koncernu Pražská plynárenská, a. s. (dále jen „provozovatel“) se sídlem U Plynárny 500, 145 08 Praha 4, IČO 274 03 505, DIČ CZ27403505, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 10356 je ve smyslu zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (dále jen „energetický zákon“), v platném znění, právnickou osobou, která poskytuje služby distribuce plynu. V souladu s obecně závaznými právními předpisy vydává provozovatel tento reklamační řád.

### Článek I Úvodní ustanovení

Reklamační řád stanovuje postup, přijímání a vyřizování reklamací zákazníka, informuje ho o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady a povinnosti provozovatele v souvislosti s reklamací.

### Článek II Základní pojmy

Pokud není v reklamačním řádu uvedeno jinak, má použitý pojem stejný význam, jaký mu přisuzuje obecně závazný právní předpis v plynárenství.

- a) **Reklamace** je právní jednání, ve kterém smluvní strana u provozovatele uplatňuje odpovědnost za vady plnění v rozsahu všech poskytnutých služeb souvisejících s distribucí plynu.
- b) **Uživatel** je konečný zákazník nebo obchodník s plynem.
- c) **Distribuce plynu** je služba, která zajišťuje přepravu plynu k místu spotřeby.
- d) **Kvalita dodávek plynu a s tím souvisejících služeb** je stanovena vyhláškou č. 545/2006 Sb. o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, v platném znění.
- e) **Měřicí zařízení** je zařízení (plynoměr) k provádění stanovených měření ve smyslu zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii a ve smyslu energetického zákona.
- f) **Faktura** je daňový doklad vystavený provozovatelem.
- g) **Ceník** je závazný dokument, podle kterého se stanovují ceny uživatelům.
- h) **Úřední přezkoušení měřicího zařízení** je ověření správnosti měření měřicího zařízení pověřeným nezávislým metrologickým střediskem.

### **Článek III**

#### **Právo na uplatnění reklamace**

- 3.1. Reklamací může uplatnit uživatel, se kterým má provozovatel smluvní vztah, nebo kterému byla poskytnuta služba.
- 3.2. Uživatel může být v případě reklamace zastoupen druhou osobou, která k tomuto právnímu jednání má uživatelem udělenou plnou moc.
- 3.3. Každá reklamace musí být přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto reklamačního řádu, obecně závazných předpisů a v souladu s příslušnou smlouvou.

### **Článek IV**

#### **Způsob uplatnění reklamace**

- 4.1. Reklamací lze uplatnit:
  - písemně,
  - elektronickou formou na e-mail: [reklamace.ppd@ppdistribuce.cz](mailto:reklamace.ppd@ppdistribuce.cz) pracovníkům reklamací,
  - osobně (s oboustranně podepsaným zápisem)
  - přes zákaznický portál provozovatele.
- 4.2. Reklamace musí obsahovat:
  - popis předmětu reklamace,
  - u fyzických osob – jméno, příjmení, zápisací adresu, EIC kód odběrného místa, č. plynoměru, adresu odběrného místa, kontaktní telefon/e-mail,
  - u právnických osob – název a sídlo, IČO, zápisací adresu, EIC kód odběrného místa, č. plynoměru, adresu odběrného místa, kontaktní telefon/e-mail.

### **Článek V**

#### **Místo uplatnění reklamace**

Reklamace se uplatňuje na kontaktních místech provozovatele. Kontakty jsou umístěny na webových stránkách provozovatele <http://www.ppdistribuce.cz>.

### **Článek VI**

#### **Lhůta pro uplatnění reklamace**

Reklamací je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději tak, aby bylo možno vystavit opravné vyúčtování v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, tj. do 3 let od konce uskutečnění zdanitelného plnění.

### **Článek VII**

#### **Lhůty pro vyřízení některých standardů**

- 7.1. Měření dodávky plynu:
  - a) pro zpracování a zaslání písemného vyřízení reklamace uživatele na měření distribuce plynu s vysvětlením příčin problémů s měřením do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace provozovateli,
  - b) při sjednání termínu kontroly a uskutečnění kontroly předávacího nebo odběrného (měřicího) místa za účelem odstranění problémů s měřením, případně výměny měřicího zařízení a zajištění jeho přezkoušení, o kterém rozhodne provozovatel nebo o něj požádá konečný

zákazník, bude ve lhůtě do 90 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace provozovateli informován uživatel,

- c) pro vypořádání rozdílu v platbách do 10 kalendářních dnů ode dne, ve kterém uplynula lhůta podle bodu 7.1. a) nebo 7.1. b), je-li na základě vyřízení reklamace měření distribuce plynu zjištěn rozdíl podle písmene 7.1. a) nebo 7.1. b) v uhrazených platbách. Je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím poštovních služeb, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě provozovatelem příslušná částka poukázána ve prospěch uživatele.

#### 7.2. Vyúčtování distribuce plynu:

- a) pro zaslání písemného vyřízení reklamace uživatele na vyúčtování distribuce plynu nebo na vrácení zaplacených přeplatků do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace provozovateli,
- b) pro vypořádání rozdílu v platbách uživatele způsobeného nesprávným vyúčtováním distribuce plynu do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace podle písmene a) tohoto článku posouzena jako oprávněná. Je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím poštovních služeb, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě provozovatelem příslušná částka poukázána ve prospěch uživatele.

#### 7.3. Reklamace kvality plynu:

- a) pro prověření oprávněnosti reklamace uživatelem na kvalitu plynu a písemné vyrozumění uživatele o jejím prověření do 60 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace provozovateli,
- b) je-li reklamace uživatele po prověření shledána provozovatelem jako oprávněná, je obsahem písemného vyrozumění uživateli určení způsobu a termínu odstranění příčiny snížené kvality plynu.

#### 7.4. Ostatní reklamace a stížnosti:

pro zaslání písemného vyřízení reklamace nebo stížnosti do 30 kalendářních dnů ode dne doručení provozovateli.

- 7.5. V případě, že bude při řešení reklamace zjištěn nedoplatek uživatele, je uživatel povinen tento nedoplatek poukázat na účet provozovatele do 14 kalendářních dnů od vystavení opravného vyúčtování.

### **Článek VIII Neoprávněná reklamace**

Pokud provozovatel zjistí, že reklamace je neoprávněná, oznámí to s odůvodněním uživateli ve lhůtách uvedených ve vyhlášce č. 545/2006 Sb. v platném znění.

### **Článek IX Závěrečná ustanovení**

- 9.1 Uplatněná reklamace nezprošťuje uživatele povinnosti uhradit ve stanovené lhůtě reklamovanou částku za distribuci plynu, případně jinou reklamovanou částku.
- 9.2 Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem schválení a účinnosti dnem 1. 11. 2017. Provozovatel si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.
- 9.3 Zákazníci mohou mimosoudně řešit spory u Energetického regulačního úřadu, a to v rozsahu jeho působnosti stanovené v energetickém zákoně.

9.4 Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách provozovatele, v obchodních kancelářích provozovatele v budově 37, v areálu Michle, U Plynárny 500, Praha 4.

V Praze dne 2.10.2017

**Ing. Martin Slabý v.r.**  
předseda představenstva

**Ing. Miloš Houzar v.r.**  
místopředseda představenstva