

Kontrolní seznam evropského spotřebitele energie

1. INFORMAČNÍ POVINNOSTI

- [1. Které organizace či orgány v ČR mi mohou poskytnout více informací o změně dodavatele?](#)
- [2. Jaká mám jako spotřebitel elektřiny a / nebo plynu práva?](#)
- [3. Kde získám více informací o způsobech platby?](#)
- [4. Jaké informace potřebuji k posouzení alternativních dodávek energie?](#)
- [5. Jaké informace by měla obsahovat faktura?](#)
- [6. Kde získám více informací o opatřeních na zlepšení energetické účinnosti v ČR?](#)
- [7. Kdo zodpovídá za ochranu spotřebitele v ČR?](#)
- [8. Jak zjistím palivovou skladbu mé spotřeby elektřiny?](#)
- [9. Které další zdroje energie nabízí dodavatelé v ČR?](#)
- [10. Jak mohu zjistit, které zdroje energie jsou využívány, a jak mohu ověřit pravdivost tvrzení mého dodavatele, že jím dodávané celkové množství či částečné množství elektřiny pochází z ekologických zdrojů?](#)

2. SMLOUVY A FAKTURY

- [11. Jaké minimální informace musí můj dodavatel uvádět na faktuře?](#)
- [12. Na koho se obrátím v případě, že faktura neobsahuje minimální požadavky vyžadované právními předpisy EU?](#)
- [13. Kde mohu získat informace o aktuálním stavu mé spotřeby za určité období: rok, měsíc?](#)
- [14. Na co bych se měl / a potenciálního dodavatele před uzavřením smlouvy dotázat?](#)
- [15. Jak mohu získat přístup k úplným a srozumitelným informacím o nabídkách dodávky?](#)
- [16. Jak získám veškeré informace o úplném obsahu smlouvy, včetně všech standardních pojmů a podmínek poté, co smlouva nabude účinnosti?](#)
- [17. Jaké jsou všeobecné podmínky pro zrušení smlouvy? Zejména v případech:
- změny bydliště](#)

- pronájmu bytu/ domu nájemníkovi

- změny dodavatele.

18. Kde mohu získat informace o konkrétních podmínkách zrušení smlouvy stanovených mým dodavatelem?

19. Mám právo zrušit smlouvu, pokud:

- se změnila cena

- se stěhuji.

20. Přestěhoval / a jsem se a změnil / a dodavatele. Musím i nadále hradit faktury za spotřebu na mé bývalé adrese / faktury zasílané mým bývalým dodavatelem?

21. Jaké postupy pro podání stížnosti vypracoval můj dodavatel? Jaké jsou v ČR postupy pro řešení sporů? Na koho se mohu obrátit, potřebuji-li bezplatnou pomoc?

22. Existuje minimální úroveň kvality dodávek? Mám nárok na náhradu, pokud není předem stanovená kvalita dodávek dodržena?

23. Jaké kroky musí dodavatel nejprve podniknout před tím, než mi odpojí dodávku v důsledku nezaplacené faktury?

24. Jaké kroky bych měl / a podniknout, pokud se domnívám, že jedna z podmínek smlouvy byla změněna bez řádného upozornění? Na koho bych se měl / a obrátit?

3. CENY, SAZBY A KONTROLA

25. Jak mohu na faktuře rozlišit cenu, poplatek a sazbu?

26. Jaké informace ohledně systému poplatků bych měl / a od mého dodavatele obdržet?

27. Jaká jsou pravidla pro způsob výpočtu, která musí můj dodavatel uplatňovat?

28. Bude ode mě vyžadována záloha a poplatky za připojení? Jak se o nich mohu dozvědět více?

29. Jak mohu rozlišovat mezi nabídkami? Mohu získat informace o cenách energie za jednotku s ohledem na parametry výpočtu cen a možné mechanismy indexace platné pro celkové období smlouvy?

30. Kde je k dispozici elektronický výpočet cen?

31. Kde mohu nalézt nástroj pro srovnání různých nabídek dodávek?

32. Je k dispozici aktuální cenový přehled zveřejněný pro ČR?

33. Jaké možnosti platby mám?

34. Existuje systém regulovaných cen či jiné formy kontroly cen platné v ČR? Mám právo na dodávky energie za cenu stanovenou vnitrostátním orgánem?

35. Na koho se musím obrátit, aby mi byl instalován měřič spotřeby? Mohu si vybrat druh měřiče?

36. Je stanoveno maximální období, v jehož průběhu mi můj dodavatel musí poskytovat informace o aktuálním stavu mé spotřeby plynu a / nebo elektřiny?

37. Kdy a jak se provádí odečet měřiče spotřeby?

38. Podléhám zvýšení ceny energie během daného smluvního období? Existují veřejná opatření ke snížení rizika výrazného nárůstu cen ve smluvním období?

39. Jaký (zákonný) postup musí dodavatel dodržet, než změní ceny dodávek?

4. SVOBODNÁ VOLBA DODAVATELE

40. Kteří dodavatelé působí v ČR?

41. Jak zruším smlouvu a změním dodavatele?

42. Jaké jsou minimální všeobecné podmínky pro zrušení smlouvy v případě změny dodavatele?

43. Nalezl / a jsem zajímavější nabídku dodávky energie a rozhodl / a jsem se změnit dodavatele. Kdo vyřídí administrativní stránku věci?

44. Existuje riziko odpojení dodávky při změně dodavatele?

45. Jaké důvody by mi mohly zabránit ve změně dodavatele?

46. Existují situace, které by mi zabránily změnit dodavatele bez finančního postihu?

47. Kolik mě bude stát změna dodavatele?

48. Jaká je maximální doba, na kterou dodavatel může spotřebitele smluvně zavázat?

49. Na koho bych se měl / a obrátit, pokud se domnívám, že mi za změnu dodavatele byly náúčtovány neoprávněné poplatky?

5. PŘIPOJENÍ K SÍTI

[50. Na koho se mohu obrátit v případě první dodávky energie?](#)

[51. Musím podepsat smlouvu a s kým?](#)

[52. Jak zjistím, kdo je mým dodavatelem?](#)

[53. Nemám formální smlouvu o dodávce ani platnou nabídku dodávky energie. Který dodavatel je povinen poskytnout mi - s formální smlouvou či bez ní - energii za úplatu? Kdo je mým standardním dodavatelem?](#)

[54. Musím podepsat smlouvu, abych byl / a skutečně připojena na energetickou rozvodnou síť, a s kým?](#)

[55. Na koho se mohu obrátit v případě přerušení dodávek energie? Na koho bych se měl / a obrátit, mám-li v souvislosti s dodávkami energie další technické otázky?](#)

[56. Kdo zodpovídá za škody, které mi vzniknou v domácnosti v důsledku přerušení dodávek energie?](#)

[57. Pokud se dostanu dočasně do finančních obtíží, jak mohu zabránit odpojení základních dodávek energie nezbytných pro vytápění a vaření v mé domácnosti?](#)

[58. Co se stane, pokud můj dodavatel ukončí činnost? Kdo je mým dodavatelem v poslední instanci?](#)

[59. Kde mohu v případě vnitrostátní, regionální nebo místní krize či jiných událostí, které vážně narušují dodávku energie, získat informace o nouzových opatřeních?](#)

6. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

[60. Kde mohu získat informace o postupu mého dodavatele v případě stížností?](#)

[61. Využívá můj dodavatel služeb veřejného ochránce práv?](#)

[62. Potřebuji pomoc při urovnání sporu s mým dodavatelem či provozovatelem sítě. Který neutrální a nezávislý vnitrostátní orgán mi v tomto případě může poskytnout bezplatnou pomoc?](#)

[63. Jaká jsou místní opatření na ochranu spotřebitelů elektřiny a plynu? Na koho se mohu obrátit, abych se dozvěděl / a více?](#)

7. ZASTOUPENÍ SPOTŘEBITELŮ

64. Kdo zodpovídá za ochranu spotřebitele v ČR? Jaká opatření na ochranu spotřebitele tyto organizace v současnosti činí?

65. V mém regionu neexistuje konkurenční nabídka a k dispozici je pouze jeden dodavatel. Na koho bych se měl / a obrátit v souvislosti s prosazováním hospodářské soutěže?

66. Který orgán veřejné správy je zodpovědný za prosazování spravedlivé a účinné hospodářské soutěže?

8. SOCIÁLNÍ OPATŘENÍ

67. Co se stane, pokud nereaguji na žádost o zaplacení?

68. Jak mohu zabránit odpojení dodávek v případě, že nemohu zaplatit fakturu?

69. Co mohu učinit v případě, že jsou mi odpojeny dodávky energie?

70. Existuje v ČR definice ohroženého zákazníka? Jaká kritéria musím splňovat, abych mohl / a být považován / a za spotřebitele způsobilého k podpoře "ohroženého zákazníka"?

71. Jakou podporu a ochranu mají v ČR k dispozici spotřebitelé v tíživé finanční situaci?

72. Jak mohu snížit svou spotřebu a platit méně?

73. Na koho se mohu obrátit ohledně místních opatření pro ohroženého zákazníka v ČR?

74. Můj příjem mi neumožňuje investovat do nákladných úsporných opatření. Jaké mám jiné možnosti?

9. NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

75. Co jsou nekalé obchodní praktiky? Co v takovém případě mohu podniknout?

76. Co jsou zavádějící prodejní praktiky? Co v takovém případě mohu podniknout?

77. Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi před podpisem smlouvy byly poskytnuty nesprávné informace? Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi nesprávné informace byly poskytnuty po podpisu smlouvy?

78. Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi byl změněn dodavatel proti mé vůli?

Kontrolní seznam evropského spotřebitele energie

1. Které organizace či orgány v ČR mi mohou poskytnout více informací o změně dodavatele?

Energetický regulační úřad, Operátor trhu s elektřinou, SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o.s.

Energetický regulační úřad - <http://www.eru.cz>

Operátor trhu s elektřinou - <http://www.ote-cr.cz>

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace z.s. - <https://www.asociace-sos.cz/>

Potřebné informace lze nalézt také na webových stránkách příslušných distribučních společností či na webových stránkách konkrétních dodavatelů, např. <https://www.cez.cz/cs/sluzby-pro-zakazniky.html>

2. Jaká mám jako spotřebitel elektřiny a / nebo plynu práva?

Práva spotřebitelů energií jsou zakotvena zejména v občanském zákoníku, zákoně na ochranu spotřebitele a energetickém zákoně.

Obecnou úpravu spotřebitelských smluv obsahují § 1810 a 1819 občanského zákoníku.

Tato ustanovení se použijí na smlouvy, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel, přičemž veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně. Občanský zákoník poskytuje zvýšenou ochranu zákazníkovi také tehdy, byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku (tzv. distanční smlouva) nebo mimo provozovnu, resp. mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo kdekoliv, jestliže dodavatel nemá žádné stálé místo k podnikání (tzv. podomní obchody). V případě uzavření smlouvy distančním způsobem, má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Zákazník se nemůže vzdát svých práv, které mu zákon poskytuje, v pochybnostech o významu smlouvy platí výklad pro zákazníka příznivější, spotřebitelská smlouva nesmí obsahovat ujednání, které bude znamenat značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran k újmě zákazníka (výčet zvláště zakazujících ujednání - § 1814 občanského zákoníku).

Spotřebitelská práva v energetice stanoví zejména energetický zákon, podle kterého má spotřebitel energie jako zákazník řadu práv (na připojení k soustavě, na nákup elektřiny / plynu ve stanovené kvalitě, na dopravu elektřiny / plynu, na dodávku elektřiny/plynu, na bezplatnou změnu dodavatele atp.). Dále pak má zákazník dle EZ právo bez sankce vypovědět smlouvu, kterou jako spotřebitel uzavřel distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory.

Rovněž ustanovení zákona na ochranu spotřebitele představují pro zákazníka určitou míru ochrany, a to především tím, že ukládají obchodníkovi řadu povinností, které musí být dodrženy při prodeji výrobků a poskytování služeb.

Obecnou úpravu spotřebitelských smluv obsahují § 1810 a 1819 občanského zákoníku:

Mezi základní všeobecná pravidla pro spotřebitelské smlouvy patří, že smluvní ujednání spotřebitelských smluv se nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Ochrana spotřebitele vyžaduje kogentnost právní úpravy, jde přitom o normy jednostranně kogentní, ve prospěch spotřebitele mohou být nepochybně sjednány výhodnější podmínky. Spotřebitel se dále zejména nemůže vzdát svých práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení. Dohoda, kterou se někdo vzdává práv, jež mohou v budoucnosti teprve vzniknout, je absolutně neplatná. Z toho vyplývá, že ani spotřebitel, ani dodavatel se nemohou vzdát svých práv, která jim vzniknou teprve v budoucnu, nicméně se dodavatel nepochybně může vzdát svých existujících práv, a dokonce si může zhoršit svoje postavení.

Ustanovení § 1812, které upravuje interpretační pravidlo, že lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejpriznivější.

Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku (tzv. distanční smlouva), poskytuje občanský zákoník spotřebitelům ochranu v několika směrech:

a) dodavatel má povinnost poskytnout stanovené informace - informace musí být poskytnuty určitým (obsahová stránka) a srozumitelným způsobem s přihlédnutím k zásadám dobrých mravů a k ochraně osob,

b) spotřebitel má možnost v zákonem určené lhůtě odstoupit - právo odstoupit může spotřebitel uplatnit v případech uzavření distanční smlouvy, a to ve lhůtě 14 dnů od převzetí plnění - § 1829 OZ.

Smlouva může být se spotřebitelem sjednána také mimo provozovnu, resp. mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo kdekoliv, jestliže dodavatel nemá žádné stálé místo k podnikání (tzv. podomní obchody). Ochrana spotřebitele je v tomto případě založena na právu odstoupit od smlouvy, a to v různě dlouhých lhůtách, jejichž délka je odvislá od splnění dodávky zboží nebo služeb dodavatelem a od případného porušení informační povinnosti. Povinností dodavatele je písemně upozornit spotřebitele na jeho právo od smlouvy odstoupit, a to nejpozději při uzavření smlouvy. Písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně jejího bydliště nebo sídla. Spotřebitel má právo písemně odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce ve lhůtě do 14 dnů od uzavření smlouvy. Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v souladu s § 1820 odst. 1 písm. f), může spotřebitel od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení podle odstavce 1. Jestliže však byl spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.

Spotřebitelská práva v energetice, kromě jiných předpisů, stanoví zejména energetický zákon. Spotřebitele elektřiny / plynu energetický zákon definuje jako zákazníka osobu, která nakupuje elektřinu/plyn pro své vlastní konečné užití v odběrném místě a který je oprávněn si zvolit dodavatele elektřiny nebo plynu (viz. ustanovení § 2 odst. 2 písm. a) bod 17 a § 2 odst. 2 písm. b) bod 25 energetického zákona). Jako oprávněný zákazník má podle § 28 odst. 1 energetického zákona spotřebitel elektřiny následující práva:

- a) na uzavření smlouvy o připojení a na připojení svého odběrného elektrického zařízení k přenosové soustavě nebo k distribuční soustavě, pokud splňuje podmínky stanovené prováděcím právním předpisem a Pravidla provozování přenosové soustavy nebo Pravidla provozování příslušné distribuční soustavy,
- b) nakupovat elektřinu od držitelů licence na výrobu elektřiny a od držitelů licence na obchod elektřinou, nakupovat elektřinu z jiných států nebo na krátkodobém trhu s elektřinou organizovaném operátorem trhu,
- c) na dopravu dohodnutého množství elektřiny do odběrného místa za cenu uplatněnou v souladu s cenovou regulací,
- d) na informace o celkové směsi paliv dodavatele a informace o dopadu na životní prostředí,
- e) na bezplatnou volbu a změnu dodavatele elektřiny
- f) nabízet a poskytovat podpůrné služby k zajištění provozu elektrizační soustavy za podmínek stanovených Pravidly provozování přenosové soustavy nebo Pravidly provozování distribuční soustavy,
- g) poskytovat a rozúčtovat jiné osobě elektřinu odebranou zákazníkem prostřednictvím vlastního nebo jím provozovaného odběrného elektrického zařízení o napětí do 52 kV včetně.

Práva oprávněného zákazníka v plynárenství jsou uvedena v § 62 odst. 1 energetického zákona. Podle tohoto ustanovení má zákazník právo na:

- a) připojení svého odběrného plynového zařízení k přepravní nebo distribuční soustavě při dodržení podmínek připojení, pokud má k připojení souhlas vlastníka dotčené nemovitosti,
- b) volbu a bezplatnou změnu dodavatele plynu,
- c) využití služby přepravy plynu nebo služby distribuční soustavy ve svém odběrném místě za cenu uplatněnou v souladu s cenovou regulací, pokud to technické podmínky přepravní nebo distribuční soustavy umožňují,
- d) zřízení přímého plynovodu za podmínek stanovených tímto zákonem,

e) přístup do přepravní soustavy, distribuční soustavy, k zásobníku plynu za podmínek stanovených tímto zákonem, podrobnosti stanoví Pravidla trhu s plynem, Řád provozovatele přepravní soustavy nebo Řády provozovatelů distribučních soustav nebo Řády provozovatelů podzemních zásobníků plynu,

f) poskytovat jiné osobě odebraný plyn, a to prostřednictvím vlastního nebo jím provozovaného odběrného plynového zařízení, náklady na nákup plynu na tyto osoby pouze rozúčtuje dohodnutým způsobem.

Zákon o ochraně spotřebitele - Řadu práv poskytuje spotřebiteli také zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, který ukládá prodávajícím četné povinnosti, jež musí být dodrženy při prodeji výrobků či poskytování služeb. Prodávající je povinen prodávat výrobky (tj. věci nebo jiné hodnoty určené k nabídce spotřebiteli, které mohou být předmětem právního vztahu) ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů, popř. prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů, a to vždy za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy, které budou správně účtovány. Prodávající nesmí při prodeji výrobku nebo poskytování služeb spotřebitele diskriminovat.

Zákon ukládá prodávajícímu také povinnost řádně informovat spotřebitele, a to např. o vlastnostech výrobků nebo charakteru služeb, o způsobu použití výrobku a o případném nebezpečí vyplývajícím z nesprávného použití nebo údržby, resp. o riziku souvisejícím s poskytovanou službou, přičemž této povinnosti se prodávající nemůže zprostit poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel s výjimkou zřejmých nebo obecně známých skutečností.

Informační povinnost se vztahuje také na cenu prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb v souladu s cenovými předpisy, dále na rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb včetně informace o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

3. Kde získám více informací o způsobech platby?

Energetický zákon se o způsobu platby zmiňuje sporadicky - obchodníkovi s elektřinou ukládá povinnost nabízet konečným zákazníkům spravedlivý a nediskriminující způsob platby za dodanou elektřinu, pro oblast plynárenství je stanoveno, že smlouva o dodávce musí obsahovat mj. také způsob platby za odebraný plyn.

Jednotliví dodavatelé elektřiny / plynu mají zpravidla ve svých všeobecných obchodních podmínkách upraveny jednotlivé způsoby platby za energii a je tak na zákazníkovi, pro který ze způsobů se rozhodne, případně bude záležet na vzájemné dohodě o sjednaném způsobu platby mezi oběma stranami.

Na základě ustanovení § 50 odst. 1 energetického zákona se obchodník s elektřinou nebo výrobce elektřiny dodávat elektřinu jinému účastníkovi trhu s elektřinou a účastník trhu se zavazuje zaplatit za ni cenu.

Pro plynárenství je způsob platby upraven v ustanovení § 72 odst. 1 energetického zákona, který stanoví, že smlouva o dodávce, na základě které se zavazuje dodavatel dodávat jinému účastníkovi trhu s plynem plyn, musí obsahovat mj. také způsob platby za odebraný plyn. S ohledem na smluvní charakter úpravy lze předpokládat, že bude záležet zejména na vzájemné dohodě mezi obchodníkem a zákazníkem, jaký způsob úhrady plateb si sjednají.

Ze strany dodavatele bývá uplatněn bezhotovostní způsob úhrady plateb v měně CZK, přičemž je na úvaze a volbě zákazníka, jakým způsobem dodavateli předmětné platby bude poukazovat (SIPO, složenky, inkasní platba převodem z účtu na účet).

Jako problematický se může ukázat postup při stanovení výše záloh, kdy jsou dodavatelem nastaveny nepřiměřeně vysoké zálohy, a jednotlivým spotřebitelům tak vznikají každoročně přeplatky. Tyto přeplatky jsou sice spotřebiteli dodavatelem vráceny, nicméně spotřebitelé tak vlastně poskytují dodavateli bezúročnou půjčku, která při velkém počtu spotřebitelů přináší dodavateli nemalé zisky.

Výše uvedené otázky jsou předmětem dohody mezi zákazníkem a dodavatelem, problém ovšem je, že jsou mnohdy upraveny právě pouze v obchodních podmínkách dodavatele a spotřebitel často nemá potřebnou vyjednávací sílu je jakkoli měnit.

4. Jaké informace potřebuji k posouzení alternativních dodávek energie?

Vhodným zdrojem informací jsou internetové stránky jednotlivých dodavatelů energií. Při hodnocení jednotlivých nabídek je důležité zohlednit výši cen, ale i specifické podmínky dodávek, nabízené konkrétním dodavatelem, jeho zkušenosti a pověst.

Energetický regulační úřad připravil pro zákazníky Interaktivní kalkulátor plateb za dodávku elektřiny. S pomocí tohoto „kalkulátoru“ mohou zákazníci podle zadaných údajů (tarif, spotřeba) zjistit své náklady na dodávku elektřiny a také to, jak se změní jejich platba v případě změny dodavatele. Kalkulátor je k dispozici na stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci Změna dodavatele.

Při hodnocení jednotlivých nabídek je důležité brát zřetel nejen na výši cen, ale současně zohlednit při své volbě také specifické podmínky dodávek elektřiny, nabízené konkrétním dodavatelem. V neposlední řadě by se měl zákazník zajímat i o zkušenosti a pověst dodavatele, od kterého chce odebírat elektřinu. Může se totiž stát, že láková cenová nabídka skončí pro zákazníka nespolehlivými dodávkami elektřiny. V případě výběru nespolehlivého dodavatele může být zákazník dokonce odpojen.

Naopak distribuční platby se odvíjí od místa připojení, tj. podle příslušné distribuční společnosti, do jejíž sítě je odběrné místo připojeno. Provozovatele distribuční soustavy si tedy nelze vybrat. Zákazník na hladině nízkého napětí však může změnit distribuční sazbu při splnění podmínek pro její přiznání, popř. může změnit velikost jističe. Ze strany zákazníka není také možné ovlivnit cenu za ostatní regulované položky; cena za systémové služby, cena na krytí vícenákladů spojených s podporou výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů a cena za služby operátora trhu za zúčtování odchylek je jednotná pro všechny konečné zákazníky v České republice bez ohledu na místo připojení nebo zvoleného dodavatele energií.

Stručně řečeno, část nákladů za elektřinu na hladině nízkého napětí je možné ze strany odběratele aktivně ovlivnit volbou dodavatele silové elektřiny, zbytek tvoří regulovaná cena distribuce a ostatní regulované položky. Podíl jednotlivých položek je u každého konečného zákazníka různý s ohledem na typ sazby a velikost spotřeby.

5. Jaké informace by měla obsahovat faktura?

Elektroenergetika

Výsledná faktura za dodávku elektřiny je rozdělena na 2 základní části. První část obsahuje jednotlivé regulované položky (distribuce, systémové služby, krytí vícenákladů spojených s podporou výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů, činnost operátora trhu) stanovované Energetickým regulačním úřadem. Druhá část faktury obsahuje vlastní platbu za neregulovanou silovou elektřinu včetně obchodní marže dodavatele. K výsledné ceně za dodávku elektřiny je nutné dále připočíst daň z elektřiny a daň z přidané hodnoty. Doklad o vyúčtování u elektřiny a plynu poskytuje obchodník, výrobce a provozovatel distribuční soustavy zákazníkovi s odběrným elektrickým zařízením připojeným do sítě nízkého napětí a v případě plynu zákazníkovi kategorie domácnost nebo kategorie maloodběratel.

Vyúčtování se skládá ze tří částí:

- a. ČÁST A – základní část,
- b. ČÁST B – podrobná část,
- c. ČÁST C – doprovodná část.

Výsledná faktura za dodávku elektřiny by tedy měla obsahovat následující položky:

1) Regulované ceny:

a) distribuce

b) systémové služby

c) krytí vícenákladů spojených s podporou výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů

d) činnost operátora trhu

2) Neregulovaná cena - Silová elektřina.

Podrobné členění regulovaných činností bylo provedeno z důvodu vyšší transparentnosti tak, aby jednotliví spotřebitelé přímo viděli, které položky vstupují do konečné ceny elektřiny a jakým způsobem se vyvíjejí v čase. Nyní stručně k jednotlivým regulovaným položkám.

Ad a) - Cena za distribuci - Platba za distribuční služby je rozdělena na pohyblivou a pevnou složku. Pohyblivá složka ceny distribuce, tj. platba za odebrané množství elektrické energie v Kč/MWh, kryje náklady na ztráty v sítích, které jsou přímo úměrné odběru elektřiny. Pevná složka ceny distribuce (platba za příkon podle velikosti jističe) respektuje fixní náklady dodavatele spojené se zabezpečením dodávky elektřiny v definované kvalitě a v kterémkoliv okamžiku. Jedná se například o náklady spojené s údržbou, obnovou a rozvojem elektrizační soustavy, náklady na měření, provádění odečtů apod.

Ad b) Cena za systémové služby - Tato cena pokrývá náklady provozovatele přenosové soustavy na nákup tzv. podpůrných služeb od jednotlivých poskytovatelů. Podpůrné služby jsou, zjednodušeně řečeno, pohotovosti těch elektráren, které přímo nevyrábí elektřinu pro dodávku konečným zákazníkům, ale pracují jako záložní zdroje pro případ náhlého výpadku jiného zdroje či náhlé změny zatížení v elektrizační soustavě vyvolané skokovou změnou odběru či výroby.

Ad c) Cena na krytí vícenákladů spojených s podporou výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů - V České republice je s ohledem na závazky vůči Evropské unii podporována výroba elektřiny z obnovitelných zdrojů (OZE), druhotných zdrojů (DZ) a dále z kogenerace (kombinované výroby elektřiny a tepla - KVET). Podpora výše uvedených zdrojů byla zakotvena zákonem č. 165/2012 Sb., o podporovaných zdrojích energie, a zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Ad d) Cena za činnost operátora trhu - Operátor trhu s elektřinou, a.s. zajišťuje zpracování bilance nabídek a poptávek na dodávku elektřiny, provádí zúčtování odchylek mezi plánovaným a skutečně dodaným a odebraným množstvím elektřiny mezi jednotlivými účastníky trhu s elektřinou, zpracovává bilance dlouhodobé spotřeby v České republice apod. Náklady na zajištění těchto činností jsou opět hrazeny všemi konečnými zákazníky formou příspěvku k ceně spotřebované (odebrané) elektřiny.

Plynárenství

Výsledná cena dodávky zemního plynu se skládá ze dvou základních částí. Ze složky regulované (přeprava a distribuce zemního plynu) Energetickým regulačním úřadem a z neregulované složky (cena za uskladnění plynu a cena zemního plynu) dané smluvním vztahem mezi dodavatelem a odběratelem, jež není regulována a závisí na nabídce jednotlivých obchodníků s plynem nebo poskytovatelů služeb uskladnění. Dodávka plynu a služba uskladňování plynu jsou ty části ceny, které může zákazník ovlivnit volbou svého dodavatele.

Ceny, které dodavatel používá při vyúčtování dodávky zemního plynu, jsou zveřejňovány na jeho internetových stránkách. Změny cen komoditní složky dodávky provádí každý obchodník v závislosti na své obchodní strategii měsíčně nebo méně často. Změny prováděné v průběhu roku odrážejí vývoj nákupní ceny plynu od zahraničního dodavatele, přičemž nákupní cena není v obchodních smlouvách uváděna jako konkrétní hodnota, ale pro stanovení ceny je uveden cenový vzorec. Parametry vstupující do cenového vzorce jsou tržní ceny lehkého topného oleje, těžkého topného oleje a uhlí, významnou roli hraje rovněž kurz české koruny vůči americkému dolaru a vůči euru. Konkrétní výše nákupní ceny se stanovuje měsíčně v závislosti na aktuálních hodnotách všech těchto parametrů.

Cena distribuce tvoří přibližně 21 % konečné ceny dodávky. Nákupní cena zemního plynu (komodity) tvoří 71,1 %. Ceny ostatních služeb dodávky tvoří zbylý podíl z konečné ceny dodávky zemního plynu (cena uskladňování tvoří 5,3 %, cena přepravy pouze 2,7 %). Poměry jednotlivých složek se mohou v průběhu roku měnit v závislosti na změně ceny komodity. Viz. také odpověď na otázku č. 11.

6. Kde získám více informací o opatřeních na zlepšení energetické účinnosti v ČR?

Problematiku energetické účinnosti a některá opatření pro zvyšování hospodárnosti užití energie a povinnosti fyzických a právnických osob při nakládání s energií, upravuje zákon č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií, ve znění pozdějších předpisů. Ten upravuje mj. i pravidla pro tvorbu Státní energetické koncepce, Územní energetické koncepce a Státního programu na podporu úspor energie a využití obnovitelných a druhotných zdrojů energie.

Státní energetická koncepce - strategický dokument, který vyjadřuje cíle státu v energetickém hospodářství. Tento dokument je přijímán na období 25 let.

Územní energetická koncepce - vychází ze státní energetické koncepce a obsahuje cíle a principy řešení energetického hospodářství na úrovni kraje, statutárního města a hlavního města Prahy, pořizuje ji pro svůj územní obvod krajský úřad, Magistrát hlavního města Prahy a magistráty statutárních měst. Tato územní energetická koncepce je součástí územně plánovací dokumentace. Také obec má právo pro svůj územní obvod nebo jeho část pořádit územní energetickou koncepci. Územní energetická koncepce je neopomenutelným podkladem pro územní plánování. Tato koncepce obsahuje rozbor trendů vývoje poptávky po energii, rozbor možných zdrojů a způsobů nakládání

s energií, hodnocení využitelnosti jednotlivých zdrojů energie a energetického potenciálu komunálních odpadů, hodnocení technicky a ekonomicky dosažitelných úspor z hospodárnějšího využití energie a dále řešení energetického hospodářství území. Koncepce se zpracovává na období 25 let av případě potřeby se doplňuje a upravuje, její vyhodnocení provádí pořizovatel nejméně jednou za 5 let. Tento dokument je veřejně přístupný na webových stránkách jednotlivých pořizovatelů, tj. příslušného krajského úřadu, magistrátu, na webových stránkách obce.

Státní program na podporu úspor energie a využití obnovitelných a druhotných zdrojů energie je dokument vyjadřující cíle v oblasti zvyšování účinnosti užití energie, snižování energetické náročnosti a využití jejich obnovitelných a druhotných zdrojů v souladu se schválenou státní energetickou koncepcí a zásadami udržitelného rozvoje. K uskutečnění programu mohou být poskytovány dotace ze státního rozpočtu na energeticky úsporná opatření ke zvyšování účinnosti užití energie a snižování energetické náročnosti budov, podporu kombinované výroby a druhotných zdrojů, modernizaci zařízení a technologií, výchovu a vzdělávání, vědu a výzkum, pobídky určitým podnikům, anebo zpracování územní energetické koncepce.

V souvislosti se Státním programem na podporu úspor energie a využití obnovitelných a druhotných zdrojů energie vydala vláda nařízení č. 63/2002 Sb., o pravidlech pro poskytování dotací ze státního rozpočtu na podporu hospodárného nakládání s energií a využívání jejich obnovitelných a druhotných zdrojů, ve znění nařízení vlády č. 428/2006 Sb., které stanoví pravidla pro poskytování dotací ze státního rozpočtu k uskutečňování Národního programu hospodárného nakládání s energií.

Na evropské úrovni se problematiky dotýká směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/32/ES o energetické účinnosti u konečného uživatele a o energetických službách, jejíž zapracování do zákona o hospodaření energií si vyžádalo vydání některých nových vyhlášek v oblasti energetické účinnosti. Jedná se zejména o postup při prokazování energetické náročnosti budov, zavedení povinných kontrol účinnosti kotlů provozovaných v nebytovém sektoru a větších klimatizačních zařízení.

Více informací je k dispozici na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu - www.mpo.cz

Další povinnosti v souvislosti s energetickou účinností vyplývají ze směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/31/ES, o energetické náročnosti budov. V každém kraji působí energetická informační střediska, která na vyžádání poskytují v rámci poradenství veřejnosti vč. obyvatelstva informace.

V každém regionu, resp. kraji působí energetická informační střediska, která na vyžádání poskytují v rámci poradenství veřejnosti vč. obyvatelstva informace např. o možnostech dosažení úspor energie v jejich spotřebě, o provozování a rozvoji obnovitelných zdrojů energie, atp. Činnost těchto středisek byla doposud podporována v rámci státních prostředků vyčleněných pro úspory energie.

7. Kdo zodpovídá za ochranu spotřebitele v ČR?

Za ochranu spotřebitele v energetice je ze zákona odpovědno více státních orgánů, každý ve své působnosti, a to Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Energetický regulační úřad, Česká obchodní inspekce a Státní energetická inspekce a Ministerstvo průmyslu a obchodu jako ústřední orgán státní správy pro ochranu spotřebitele.

1) Energetický regulační úřad

V působnosti Energetického regulačního úřadu je regulace cen, podpora hospodářské soutěže v energetických odvětvích, výkon dohledu nad trhy v energetických odvětvích, podpora využívání obnovitelných a druhotných zdrojů energie a ochrana zájmů spotřebitelů v těch oblastech, kde není možná konkurence, s cílem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií. Energetický regulační úřad vykonává v rámci ochrany spotřebitele zejména tyto činnosti:

- a) uděluje, mění, prodlužuje, nebo ruší licence jednotlivým účastníkům trhu s energiemi, tedy dává státní souhlas s podnikáním v energetice,
- b) ukládá povinnosti ohledně dodávek nad rámec licence,
- c) ukládá povinnost poskytnout v naléhavých případech energetické zařízení pro výkon povinnosti dodávek nad rámec licence,
- d) reguluje ceny podle zákona o cenách,
- e) dočasně pozastavuje povinnost umožnit přístup třetích stran,
- f) dočasně omezuje povinnost přístupu pro nové plynové zařízení a schválení pravidel pro přidělování a správu kapacity nového plynového zařízení dle § 67a,
- g) uznává oprávnění k podnikání zahraniční osoby v ČR dle § 7a.

ERÚ rozhoduje spory:

- a) rozhoduje spory o uzavření smlouvy mezi držiteli licencí nebo mezi držitelem licence a zákazníkem a spory o omezení, přerušení nebo obnovení, kdy nedojde k dohodě o uzavření smlouvy mezi jednotlivými držiteli licencí a mezi držiteli licencí a jejich zákazníky, nebo kdy nedojde k dohodě o podstatných náležitostech smlouvy, jedná-li se o změnu smlouvy,
- b) rozhoduje spory o splnění povinností ze smluv mezi držiteli licencí nebo mezi držitelem licence a zákazníkem v případech, ve kterých by jinak byla k rozhodnutí sporu dána příslušnost soudu, pokud s pravomocí ERÚ rozhodovat vzniklý spor souhlasí všichni účastníci,
- c) rozhoduje spory o připojení nebo přístupu k přenosové soustavě nebo distribuční soustavě, přepravní soustavě, zásobníkům plynu a těžebním plynovodům, včetně sporů o přístupu k přeshraniční kapacitě pro přenos elektřiny, přepravu plynu nebo distribuci elektřiny nebo plynu,
- d) týkající se podpory výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů nebo elektřiny z kombinované výroby elektřiny a tepla, elektřiny vyrobené z druhotných energetických zdrojů nebo tepla z obnovitelných zdrojů a spory o výši náhrady při dispečerském řízení výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů,

e) na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti nebo zákazníka, který je fyzickou osobou podnikající rozhoduje:

1. spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny plynu nebo tepelné energie,
2. o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá, nebo zanikl, a kdy se tak stalo,

ERÚ dále:

- f) vykonává dozor v energetických odvětvích a dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele v oblasti podnikání v energetických odvětvích,
- g) schvaluje a nestavuje Pravidla provozování přenosové soustavy a Pravidla provozování distribučních soustav v elektroenergetice, obchodní podmínky operátora trhu s elektřinou, Řád provozovatele přepravní soustavy a Řád provozovatele distribuční soustavy v plynárenství,
- h) provádí šetření týkající se fungování trhů s elektřinou nebo plynem a v případě zjištění nedostatků ukládá opatření k zajištění řádného fungování těchto trhů,
- i) schvaluje desetiletý plán rozvoje přenosové soustavy a desetiletý plán rozvoje přepravní soustavy, a jiné – viz § 7 EZ

2) Státní energetická inspekce

Provádí kontroly dodržování energetického zákona, zákona o hospodaření s energií, cenového zákona a dalších předpisů. Člení se na ústřední inspektorát a územní inspektoráty, sídla územních inspektorátů a jejich územní působnost jsou dána sídlem krajských úřadů a územním obvodem kraje a Magistrátu hlavního města Prahy.

Zásady a principy ochrany spotřebitele energie a to s cílem uspokojit přiměřené požadavky na dodávku energie jsou zapracovány do energetického zákona, avšak pro oblasti, kde neexistuje konkurence. Jedná se usměrňování těch licencovaných činností majících charakter přirozeného monopolního postavení v příslušné lokalitě nebo oboru činnosti.

3) Česká obchodní inspekce

Orgán dozoru, do jehož kompetence spadá ochrana spotřebitele a bezpečnost výrobků uvedených na trh. V některých oblastech je tato její působnost dána v plném rozsahu (např. výkon živností bez zvláštní právní úpravy, bezpečnost většiny nepotravinářských výrobků, spotřebitelské úvěry, jakost pohonných hmot), jinde představuje doplněk k působnosti věcně specializovaných institucí zřízených pro určitou oblast, což je i případ energetiky.

Mezi hlavní předpisy v dozorové kompetenci ČOI patří zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který stanoví některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele. Jde o poměrně různorodou směs povinností podnikatele, z nichž lze jako příklad uvést požadavek poctivosti prodeje

a poskytování služeb, zákaz nekalých obchodních praktik, zákaz diskriminace spotřebitele, různé informační povinnosti ohledně výrobků a služeb, žádné označení provozovny, řádnou informaci o uplatňování odpovědnosti za vady spotřebitelem a formálně správný průběh reklamačního řízení. Tento zákon nepředstavuje úplný katalog práv spotřebitele, resp. jím odpovídajících povinností podnikatele. Mnohá další ustanovení spotřebitelského práva lze nalézt v jiných předpisech, ať již v oblasti práva soukromého vlastnictví (občanský zákoník), anebo veřejného (různé právní úpravy řešící specifickou oblast podnikání - energetika, elektronické komunikace, regulace reklamy atd.).

Česká obchodní inspekce se člení na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty se sídly v krajských městech. Adresář včetně kontaktů a spojení na inspektoráty lze nalézt na internetové adrese www.coi.cz.

4) Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

Za ochranu spotřebitele mj. zodpovídá, i když omezeně, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže (dále jen „ÚOHS“), a to s ohledem na rozsah působnosti ÚOHS v oblasti ochrany spotřebitele energie.

Působnost ÚOHS je výslovně upravena zákonem č. 273/1996 Sb., o působnosti Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže, ve znění pozdějších předpisů, a dále zejména zákonem č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů (zákon o ochraně hospodářské soutěže), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOHS“).

Z uvedených právních předpisů vyplývá povinnost Úřadu vytvářet podmínky pro podporu a ochranu hospodářské soutěže (legislativní zkratky „podpora a ochrana hospodářské soutěže“ jsou dále konkretizovány v § 1 ZOHS, kde se pod nimi rozumí ochrana soutěže proti jejímu vyloučení, omezení, jinému narušení nebo ohrožení dohodami soutěžitelů, zneužitím dominantního postavení soutěžitelů nebo spojením soutěžitelů). Ke kontrole jiných forem ohrožení spotřebitele, včetně soutěže nekalé, Úřad oprávněn není, neboť k tomu nemá zákonné zmocnění.

Spotřebitel má právo obrátit se na Úřad s podnětem směřujícím vůči konkrétnímu jednání soutěžitele, které spotřebitel považuje v daném případě za protisoutěžní. Úřad má povinnost zabývat se všemi podáními, jež obdrží, a písemně uvědomit stěžovatele / navrhovatele o způsobu vyřízení podnětu včetně náležitého odůvodnění.

Je však třeba zdůraznit, že smyslem zásahu Úřadu není ochrana jednotlivých spotřebitelů, ale ochrana hospodářské soutěže jako takové. Pakliže Úřad zajistí, aby soutěž nebyla ničím a nikým rušena, profituje z toho i spotřebitel.

Kontakty na spotřebitelské organizace

dTest, o.p.s.
Černomořská 419/10
101 00 Praha 10 -
Vršovice
www.dtest.cz



dtest@dtest.cz
tel.: 241404922
fax: 241406533
Martin Černý

**Sdružení českých
spotřebitelů**
Pod Altánem 99/103
100 00 Praha 10 -
Strašnice
www.konzument.cz



spotrebitel@regio.cz
tel.: 261263574
Ing. Libor Dupal
Ing. Libor Novák

**Asociace občanských
poraden**
Sabinova 3
130 00 Praha 3
www.obcanskeporadny.cz



aop@obcanskeporadny.cz
tel.: 284019220
Mgr. Stanislav Skalický

GLE, o.p.s.
Tyršova 1832/7
120 00 Praha 2
www.gle.cz
www.skolaspotrebitele.cz



michaela.capkova@gle.cz
tel.: 224241589
Michaela Čapková

Generation Europe
Vratislavova 30/8
128 00 Praha 2
www.generationeurope.cz



info@generationeurope.cz
tel.: 739255012
Bc. Petr Jakubíček

Spotřebitel net
Bělehradská 118
120 00 Praha 2
www.spotrebitel.net



spotrebitel@spotrebitel.net
tel.: 775476090
Ylona Skálová

**Sdružení obrany
spotřebitelů Moravy a
Slezska**
Střelníční 8/75
702 00 Ostrava



reichelova@sos-msk.cz
tel./fax: 596111252
Marcela Reichelová

**Sdružení obrany
spotřebitelů - Asociace**
Mečová 5
602 00 Brno
www.asociace-sos.cz



gerta.mazalova@seznam.cz
tel./fax: 542210778
Gerta Mazalová

**Západočeské sdružení
obrány spotřebitelů**
Majerova 1904/4
301 00 Plzeň
www.spotrebitele.org



poradna@spotrebitele.org
PORADNA:
Po a Čt 15 - 17 hod.
tel.: 721 950 386
tel.: 721 950 431
tel.: 721 950 432
JUDr. Václav Havlík

8. Jak zjistím palivovou skladbu mé spotřeby elektřiny?

Obchodník má energetickým zákonem uloženu povinnost uvádět a dokládat při vyúčtování dodané elektřiny zákazníkům údaje o podílu každého zdroje elektřiny na celkové směsi paliv dodavatele za předchozí rok, této povinnosti odpovídá zákonné právo konečného zákazníka na informaci o celkové směsi paliv dodavatele za předchozí rok.

Informace o palivovém mixu jsou zákazníkovi k dispozici na jeho faktuře za elektřinu.

9. Které další zdroje energie nabízí dodavatelé v ČR?

Šíře otázky přesahuje rámec tohoto seznamu.

10. Jak mohu zjistit, které zdroje energie jsou využívány, a jak mohu ověřit pravdivost tvrzení mého dodavatele, že jím dodávané celkové množství či částečné množství elektřiny pochází z ekologických zdrojů?

Výrobce elektrické energie má zákonnou povinnost předávat všechny údaje o množství elektřiny vyrobené z obnovitelných zdrojů energie provozovateli distribuční soustavy nebo provozovateli přenosové soustavy. Dodržování této povinnosti kontroluje Státní energetická inspekce.

Provozovatel distribuční nebo přenosové soustavy poskytuje skutečné hodnoty výroby a výkupu dále příslušnému dodavateli. Skladba zdrojů elektřiny je pro informaci zákazníka uvedena na jemu zasílané faktuře vyúčtování spotřeby elektřiny, nicméně ověření pravdivosti těchto informací zákazníkem není možné.

Výrobci jsou povinni předávat všechny údaje o množství elektřiny vyrobené z obnovitelných zdrojů energie (dále jen OZE) příslušným provozovatelům distribučních soustav nebo provozovateli přenosové soustavy tak, aby mohli realizovat své právo na podporu výroby elektřiny z OZE, a to buď formou zeleného bonusu, nebo formou výkupní ceny. Povinnost předávat tyto údaje je výrobcům uložena přímo ze zákona č. 165/2012 Sb., o podporovaných zdrojích energie, dále je tato povinnost uvedena rovněž ve vyhlášce č. 408/2015 Sb., o Pravidlech trhu s elektřinou, podrobnosti předávání těchto údajů jsou pak upraveny vyhláškou č. 82/2011 Sb., o měření elektřiny a o způsobu stanovení náhrady škody při neoprávněném odběru, neoprávněné dodávce, neoprávněném přenosu nebo neoprávněné distribuci elektřiny. Dodržování zákona o podporovaných zdrojích energie kontroluje Energetický regulační úřad.

11. Jaké minimální informace musí můj dodavatel uvádět na faktuře?

Povinné náležitosti faktury nejsou vymezeny žádným zvláštním předpisem a ani faktura či fakturace sama není definována žádným obecně závazným právním předpisem.

Faktura obvykle plní funkci daňového dokladu a účetního dokladu, a proto je nutné, aby faktura (daňový doklad) obsahovala minimálně náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

Úprava platebních podmínek je plně v rukách smluvních stran, což by se mělo projevit v obsahu uzavírané smlouvy. V praxi to znamená, že si smluvní strany obvykle ve smlouvě stanoví způsob peněžního plnění a lhůtu, ve které má být plněno (lhůtu splatnosti faktury). Za obvyklou se považuje 14 denní lhůta.

Na úrovni evropského práva upravuje předmět a náležitosti vyúčtování spotřeby elektrické energie směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/32/ES o energetické účinnosti u konečného uživatele a o energetických službách.

Daňový doklad a jeho náležitosti definuje zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (§ 26 a násl.) a zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví definuje účetní doklad a jeho náležitosti (§ 11). Faktura obvykle plní funkci daňového dokladu a účetního dokladu, a proto je nutné, aby faktura (daňový doklad) obsahovala minimálně náležitosti podle zákona o dani z přidané hodnoty.

V praxi se již v zásadě ustálil vyžadovaný obsah faktury, ovšem to neznamená, že po dohodě s odběratelem nezvolí obchodník užší či širší obsah faktury. Proto by měly být obsahem uzavíraných smluv i platební podmínky. To tedy znamená, že úprava platebních podmínek je dána plně do rukou smluvních stran a záleží pouze na jejich dohodě. V praxi to znamená, že si smluvní strany obvykle ve smlouvě stanoví způsob peněžního plnění a lhůtu, ve které má být plněno (lhůtu splatnosti faktury). Za obvyklou se považuje 14 denní lhůta.

Přesto nelze říci, že platební styk smluvních stran není upraven vůbec. Již citovaný zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů stanoví ve svém § 26 povinnost plátce DPH na vyžádání za každé zdanitelné plnění nebo plnění osvobozené od daně s nárokem na odpočet

daně pro osobu povinnou k dani nebo právnickou osobu, která není založena nebo zřízena za účelem podnikání, vystavit daňový doklad, a to nejpozději do 15 dnů.

Pokud jde o speciální požadavky na náležitosti vyúčtování dodávek elektřiny nebo plynu - viz. odpověď na otázku č. 5.

Velká smluvní volnost daná smluvním stranám může s ohledem na jistou nerovnováhu ve vztahu dodavatel - spotřebitel způsobovat problémy. Tyto problémy plynou zejména z toho, že pro mnoho spotřebitelů jsou vyúčtování nepřehledná. Spotřebitel má rovněž jen omezené možnosti, jak překontrolovat správnost výpočtů dodavatele.

12. Na koho se obrátím v případě, že faktura neobsahuje minimální požadavky vyžadované právními předpisy EU?

V takovém případě bude rozhodující skutečností to, k porušení jakého právního předpisu došlo, podle toho pak bude určen příslušný orgán.

Na dodržování povinností vyplývajících ze zákona o ochraně spotřebitele dohlíží Česká obchodní inspekce, v případě porušení daňových zákonů je možné obrátit se na příslušný finanční úřad, dodržování energetického zákona a zákona o cenách kontroluje Státní energetická inspekce. Spotřebitel se v případě potřeby může obrátit se svým podáním také na Energetický regulační úřad.

V případě, že dojde k porušení ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, pak se lze obrátit na Českou obchodní inspekci, popř. na obecní živnostenské úřady příslušné podle umístění provozovny (popř. místa realizované činnosti), které vykonávají dozor nad dodržováním povinností informovat v souladu s cenovými předpisy.

Pokud nebude faktura obsahovat náležitosti nebo splňovat požadavky kladené na její obsah zákonem o dani z přidané hodnoty, pak bude orgánem příslušným k řešení takové stížnosti místně příslušný finanční úřad.

V případě, že faktura nesplňuje požadavky, kladené na její obsah ustanoveními zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a to zejména ustanovení § 11, tj. tato faktura neobsahuje:

- a) označení účetního dokladu,
- b) obsah účetního případu a jeho účastníky,
- c) peněžní částku nebo informaci o ceně za měrnou jednotku a vyjádření množství,
- d) okamžik vyhotovení účetního dokladu,
- e) okamžik uskutečnění účetního případu, není-li shodný s okamžikem podle písm. d),
- f) podpisový záznam osoby odpovědné za účetní případ a podpisový záznam osoby odpovědné za jeho zaúčtování,

je vhodné obrátit se na orgán příslušný ke kontrole dodržování povinností stanovených zákonem o účetnictví, kterým ve smyslu ustanovení § 37 odst. 6 zákona jsou územní finanční orgány.

Na Energetický regulační úřad se lze obrátit v případě, že by došlo k porušení povinností vyplývajících dodavatelům z energetického zákona, popř. zákona o cenách (tedy např. v situaci, kdy bude porušen EZ tím, že obchodník nebude respektovat požadavky na vyúčtování dodávky elektřiny podle vyhlášky č. 70/2016 Sb., o vyúčtování dodávek a služeb v energetických odvětvích.

13. Kde mohu získat informace o aktuálním stavu mé spotřeby za určité období: rok, měsíc?

Vyúčtování dodávky nebo distribuce elektřiny konečnému zákazníkovi, jehož odběr elektřiny je uskutečňován z napěťové hladiny nízkého napětí, se provádí nejméně jednou za rok. V kratším časovém období může takovou informaci zákazník zjistit pouze samoodečtem elektroměru. Stejná je situace pro oblast plynárenství. Podrobnosti podoby vyúčtování dodávek elektřiny upravuje vyhláška č. 70/2016 Sb., o vyúčtování dodávek a služeb v energetických odvětvích.

Obecně v krátkém časovém období může informaci o výši spotřeby zákazník zjistit pouze samoodečtem elektroměru. Za fakturační období, tj. po odečtu (cca po roce) pak na fakturách za elektřinu nebo kontaktováním svého obchodníka. To samé platí v oblasti plynárenství.

14. Na co bych se měl / a potenciálního dodavatele před uzavřením smlouvy dotázat?

Zákazník by měl při uzavírání smlouvy, resp. před jejím uzavřením (a to jak v oblasti elektroenergetiky, tak v oblasti plynárenství) věnovat pozornost těm otázkám, které působí nejčastěji obtíže. Jedná se zejména o délku trvání smlouvy, způsoby ukončení smlouvy a situace, na které je toto ukončení vázáno, počátek dodávky energií a její podmínky, tj. zejména cena za služby obchodníka a možnost v případě nutnosti tyto služby reklamovat. Důležitá jsou další vzájemná práva a povinnosti stran a případné sankce, které mohou strany uplatnit v případě porušení vzájemných závazků, a s tím úzce související problematika řešení případných sporů mezi stranami smlouvy.

Zejména je třeba se soustředit na okruh následujících otázek týkajících se smluvního vztahu, které jsou v praxi nejčastěji příčinou obtíží:

a) na jak dlouho je smlouva uzavírána (na dobu určitou, neurčitou),

b) za jakých podmínek lze smlouvu ukončit, tj.:

1. úprava možnosti vypovědět smlouvu, zejména délka výpovědní doby – ne delší než 3 měsíce

2. odstoupení od smlouvy (v jaké situaci a za jakých podmínek lze toto právo uplatnit, jak jsou tyto podmínky stanoveny pro obchodníka, jak pro zákazníka), podrobné poučení o možnosti odstoupit v případě smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání obchodníka, popř. při uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku

3. možnost dohodnout se na ukončení smlouvy (např. v situaci, kdy zákazník mění svoje bydliště)

4. možnost ukončit smlouvu také na vlastní žádost - v souvislosti s ukončením smlouvy je třeba také věnovat pozornost případnému zpopltnění takového ukončení smlouvy

c) jak je upravena prolongace smlouvy na dobu určitou - zda obchodník uplatňuje automatické prodloužení bez předchozího nesouhlasu, nebo je nutný naopak předchozí souhlas (požadavek na předchozí souhlas zákazníka, resp. spotřebitele s prodloužením trvání smlouvy je požadován směrnicí EHS č. 93/13/EHS ustanoveními článku 1. písm. h) Přílohy k čl. 3 odst. 3 směrnice - za nepřiměřenou podmínku ve smlouvě lze považovat možnost automatického prodloužení smlouvy s platností na dobu určitou, pokud se spotřebitel nevyjádřil jinak, a když termín stanovený spotřebiteli k tomu, aby vyjádřil přání neprodlužovat smlouvu, je nepřiměřeně krátký),

d) kdy začne obchodník dodávat elektřinu, zda není zahájení dodávky vázáno na splnění dalších povinností ze strany zákazníka, než jaké předpokládají právní předpisy,

e) cena za elektřinu,

f) možnost obchodníka jednostranně měnit smluvní podmínky, resp. ceny - zda je dána možnost odstoupit od smlouvy nebo se s obchodníkem dohodnout jinak v případě, že zákazník s provedenou změnou nesouhlasí,

g) jaká jsou oprávnění obchodníka vůči zákazníkovi v případě, že se zákazník dostane do prodlení s jakoukoli platbou v souvislosti se smlouvou (zda může bez dalšího přerušit dodávku nebo odstoupit od smlouvy bez jakékoli upomínky) v porovnání s tím, jaká jsou oprávnění zákazníka, dostane-li se do prodlení s plněním podle smlouvy obchodník,

h) zda může obchodník uplatnit svá oprávnění plynoucí mu z porušení nějakého smluvního ustanovení zákazníkem vůči všem odběrným místům zákazníka dle vlastního uvážení,

i) jaké jsou smluvní sankce za porušení povinnosti - smluvní úroky z prodlení, smluvní pokuty, zda se smluvní pokuta vztahuje i na náhradu škody, nebo je obchodník oprávněn požadovat náhradu škody, aniž by bylo dotčeno rovněž jeho právo na smluvní pokutu,

j) jakým způsobem jsou řešeny reklamace, tedy zda je zákazník při uplatnění reklamace limitován lhůtou propadnou, jaká je lhůta pro obchodníka k vyřízení takové reklamace, zda je zákazník oprávněn reklamaci následně doplnit či změnit důvody pro její uplatnění, nebo je zde zásada koncentrace reklamačního řízení, která pozdější doplňování či změny vylučuje,

k) jakým způsobem jsou řešeny spory - zda není vyloučena možnost obrátit se na obecný soud tím, že je zakotveno povinné řešení veškerých sporů před určitým rozhodčím soudem bez možnosti soudního přezkumu,

l) práva zákazníka jako spotřebitele nesmí být omezena žádným ustanovením, které by např. vylučovalo použití těch ustanovení občanského zákoníku nebo jiných právních předpisů, jež poskytují zákazníkovi jako spotřebiteli určitou míru ochrany, zákazník se např. nemůže dopředu vzdát práv, která mu v budoucnu teprve vzniknou (a to pod sankcí absolutní neplatnosti takového ujednání od samého počátku), veškerá ujednání, která jsou v rozporu s kogentními ustanoveními občanského zákoníku o spotřebitelských smlouvách, jsou považována za neplatná, pokud se ovšem zákazník jejich neplatnosti dovolá (relativní neplatnost).

V podstatě to samé platí pro oblast plynárenství.

15. Jak mohu získat přístup k úplným a srozumitelným informacím o nabídkách dodávky?

Seznam subjektů, kterým byla vydána licence na obchod s elektřinou, je zveřejněn na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci Licence/Informace o držitelích/Seznam držitelů licencí pro obchod s elektřinou.

Aktuální přehled o dodavatelích plynu je k dispozici na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci Licence/Informace o držitelích/Seznam držitelů licencí pro obchod s plynem.

Mezi tradiční obchodníky pocházející z původních regionálních distribučních společností patří obchodníci působící v rámci skupiny ČEZ Prodej, s.r.o., E.ON Energie, a.s., innogy Energie, s.r.o. či Pražská energetika, a.s., Pražská plynárenská, a.s.).

Mezi alternativní dodavatele patří např.: Bohemia Energy entity s.r.o, COMFORT ENERGY s.r.o., CENTROPOL ENERGY, a.s., LAMA energy a.s., X Energie, s.r.o., MND a.s, VEMEX Energie a.s., FONERGY s.r.o. aj.

Bližší informace lze nalézt na jejich webových stránkách. Při výběru dodavatele je na zákazníkovi, aby si o dodavateli sám pořídil pro něj relevantní a potřebné informace.

16. Jak získám veškeré informace o úplném obsahu smlouvy, včetně všech standardních pojmů a podmínek poté, co smlouva nabude účinnosti?

Spotřebitel by měl získat všechny informace o úplném obsahu smlouvy především již před samotným jejím podpisem, neboť být informován je v jeho vlastním zájmu. Je nezbytné, aby byl seznámen s tím, jaká práva a povinnosti mu smlouva poskytuje a ukládá. Obsah standardních i odborných pojmů užitých ve smlouvě, popř. obchodních podmínkách, bývá definován v úvodních ustanoveních některého z uvedených dokumentů, případně je uveden odkaz na právní předpis, ve kterém lze definici nalézt.

Poté, co je předmětná smlouva podepsána smluvními stranami a (zpravidla) tedy nabude účinnosti, lze ji nadále měnit pouze se souhlasem smluvních stran. S každou následnou změnou obsahu takové smlouvy musí zákazník vyslovit souhlas, tj. musí se s obchodníkem (distributorem) dohodnout, nebo musí být o takové změně alespoň řádně informován (jedná-li se o změnu takových obsahových náležitostí smlouvy, pro jejichž změnu si strany výslovně sjednaly, že postačí forma oznámení druhé smluvní straně). Pojmy či podmínky vzbuzující pochybnosti či nejasnosti je tedy třeba znovu vyjasnit přímo s druhou smluvní stranou, popř. s pomocí příslušných právních předpisů.

V této souvislosti lze také zmínit § 1812 občanského zákoníku, který stanoví, že lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele příznivější.

Poté, co smlouva nabude účinnosti, tedy je podepsána (zpravidla) dvěma smluvními stranami, platí ve vztahu mezi smluvními stranami zásadně v takovém znění o takovém obsahu, na němž se strany svobodně, vážně a informovaně dohodly. Obecná občanskoprávní úprava stanoví, že závazkový vztah nelze měnit bez souhlasu jeho stran. V případě, že dojde ke změně v obsahu smlouvy, měl by se spotřebitel s tímto novým zněním opět seznámit a případné nejasné podmínky či neznámé pojmy projednat a vyjasnit s druhou smluvní stranou, popř. vyhledat jejich definice v příslušných právních předpisech.

Ke změně v obsahu smlouvy dochází tedy zásadně na základě další vzájemné dohody stran, kdy jedna smluvní strana zpravidla takovou změnu smlouvy navrhne a druhá smluvní strana s takovou změnou souhlasí a návrh akceptuje (Účastníci mohou dohodou změnit vzájemná práva a povinnosti - § 1759 občanského zákoníku). Postup přijímání změn v obsahu smlouvy by měl být a zpravidla také bývá smlouvou (obchodními podmínkami) upraven s tím, že je vhodné předem dohodnout, v jakých případech se uzavírá písemný dodatek ke stávající smlouvě a kdy je možné smlouvu doplnit či změnit pouze na základě písemného oznámení druhé smluvní straně (typ. změna způsobu úhrady faktur nebo záloh, změna cyklu záloh, změna bankovního spojení nebo kontaktního spojení atp.).

Postup dodavatele při změně obchodních podmínek (které ze zákona tvoří nedílnou součást smluv o dodávce elektřiny domácnostem a malým zákazníkům) se pak v praxi velmi často přibližuje jednostrannému rozhodování o dvoustranném smluvním závazku. Dodavatel, resp. distributor si vyhrazuje právo měnit všeobecné obchodní podmínky s tím, že je mu energetickým zákonem uložena povinnost zákazníka o změně předem informovat nejpozději třicátý den přede dnem účinnosti nových VOP. Zákazník pak může s takovou změnou vyslovit nesouhlas a také uplatnit právo na odstoupení od smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději desátý den přede dnem zvýšení ceny či změny VOP - § 11a odst. 5 EZ.

Dodavatel (distributor) také přistupuje k jednostranné změně ceny silové elektřiny, přičemž pro tento případ není v energetickém zákoně předběžná informační povinnost vůči spotřebiteli výslovně upravena. Nicméně je zcela jistě možné považovat cenové podmínky za součást obchodních podmínek, a to z pohledu zákazníka za podmínky rozhodující. Lze tedy říci, že, jestliže se informační povinnost uplatňuje v případě změny smluvních podmínek obecné povahy, tím spíše by se měla povinnost informovat vztahovat na situace, kdy dochází z rozhodnutí obchodníka (distributora) ke změně ceny silové elektřiny. Dodavatel (distributor) se k této informační povinnosti v případě změny ceníku zpravidla zavazuje, nicméně zákazníkovi v případě nesouhlasu s takovou změnou zbývá jediná možnost, a to odstoupení od celé smlouvy a hledání jiného dodavatele.

Pro úplnost je možné doplnit, že ke změně ustanovení ve smlouvě může docházet i na základě úředního rozhodnutí, kdy se bude jednat o případy změn regulovaných cen vydáním cenových rozhodnutí Energetického regulačního úřadu.

Ke změně ve vzájemných smlouvou založených právech a povinnostech mezi spotřebitelem a dodavatelem (popř. i distributorem) může dojít také kvůli protiprávnímu chování smluvní strany (typicky prodlení s platbou, neoprávněný odběr, reklamace kvality elektřiny atp.). V případě porušení smluvní povinnosti se totiž „aktivují“ sekundární práva oprávněné smluvní strany a tomu odpovídající povinnosti strany, která povinnost porušila (zákonný úrok z prodlení, smluvní pokuta, náhrada škody, odstoupení od smlouvy, náhrada za nedodržení standardu...).

S ohledem na skutečnost, že smlouvy s dodavatelem i distributorem mohou být uzavírány prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (formulářové smlouvy na webových stránkách), prostřednictvím telefonického hovoru), uplatní se na problematiku obsahových požadavků těchto smluv ustanovení občanského zákoníku o spotřebitelských distančních smlouvách.

17. Jaké jsou všeobecné podmínky pro zrušení smlouvy? Zejména v případech:

- změny bydliště
- pronájmu bytu/ domu nájemníkovi
- změny dodavatele.

V prvním případě se bude jednat pravděpodobně o ukončení smluvního vztahu po vzájemné dohodě na základě žádosti zákazníka. Tato možnost bývá velmi často obsažena ve všeobecných obchodních podmínkách jednotlivých dodavatelů, kteří si již individuálně určují, jaké náležitosti má taková žádost, resp. oznámení splňovat (písemná forma, odůvodnění, lhůty).

Účinnost smlouvy může být samozřejmě ukončena z důvodu faktického ukončení odběru elektřiny zákazníkem v odběrném místě (např. z důvodu stěhování, ukončení činnosti atd.).

V prvním případě zákazník doručí obchodníkovi žádost (oznámení) o ukončení smlouvy k určitému datu (zpravidla nejméně 30 dní předem) s tím, že případně uvede důvody, které k ukončení smlouvy vedou. Obchodník se zpravidla ve všeobecných obchodních podmínkách zavazuje smlouvu ukončit k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém mu byla žádost o ukončení smlouvy doručena. Takovou žádost je někdy možné podat pouze na základě předem smluvených důvodů, kdy změna bydliště bývá nejčastějším z nich.

Aplikační problémy v praxi vznikají v případech změny vlastníka popř. nájemce nemovitosti (bytu, domu), do kterého je dodávána elektřina, a předchozí vlastník před prodejem nemovitosti smlouvu

o sdružených službách dodávky elektřiny, resp. smlouvu o dodávce elektřiny a smlouvu o distribuci elektřiny do odběrného místa žádným způsobem nezrušil. Samotná změna vlastnictví nemovitosti zánik takové smlouvy nezpůsobuje. Občanský zákoník pak dále stanoví, že všichni vlastníci mají stejná práva a povinnosti a poskytuje se jim stejná právní ochrana.

Uzavření smlouvy o sdružených službách, resp. o distribuci a o dodávce elektřiny do nemovitosti, u které následně dojde ke změně vlastníka, nemá charakter věcného břemene. Předmětná smlouva se sice uzavírá pro účely dodávky elektrické energie do dané nemovitosti, nesdílí však osud takové nemovitosti ani na nemovitosti nevázne jako věcné břemeno. Dojde-li ke změně vlastnictví předmětné nemovitosti, předchází smlouva o sdružených službách dodávky, resp. o distribuci a o dodávce elektřiny sice může formálně právně existovat dále, avšak rozhodně nemůže žádným způsobem omezovat nového vlastníka nemovitosti v jeho právu svobodně užívat předmět jeho vlastnictví.

Pokud tedy energetický zákon přiznává takovému vlastníku nemovitosti právo na připojení k distribuční soustavě a na poskytnutí distribuce elektřiny, formální existence či neexistence smluvního vztahu předchozího vlastníka nemovitosti nemůže být důvodem k odmítnutí využití takového oprávnění vlastníka nemovitosti. Vlastnické právo je právem absolutním, působí tedy vůči všem okolo, a nemůže být omezeno dohodou jiných subjektů než vlastníka. Odpírání připojení, resp. poskytnutí distribuce elektřiny, na které má vlastník odběrného místa podle energetického zákona nárok, by bylo zřejmým porušením energetického zákona, neboť se nepochybně nejedná o případ, kdy je provozovatel soustavy podle energetického zákona oprávněn připojení, resp. poskytnutí distribuce elektřiny odmítnout a ze strany provozovatele soustavy by se tak jednalo o protiprávní jednání.

U pronájmu bytu / domu nájemci záleží na pronajímateli, jak si tyto vztahy vzájemně upraví. V daném odběrném místě může být registrován jako konečný zákazník nájemce a přímo jemu pak obchodník či distributor účtuje spotřebu elektřiny související služby, nebo je pro odběrné místo registrován jako konečný zákazník pronajímatel, kterému jsou fakturovány platby související s dodávkou elektřiny, a pronajímatel pak tyto náklady zahrne nájemci do jeho nákladů pronájmu.

Je možné, aby se pro dané odběrné místo stal zákazníkem a odběratelem přímo nájemce (vhodná možnost zejména pro dlouhodobé nájmy domů a bytů), neboť zákazník žádající o připojení nemusí být vlastníkem nemovitosti. Nájemce je tedy ve smluvním vztahu s provozovatelem distribuční soustavy a dodavatelem elektřiny, který mu účtuje a fakturuje dodávku elektřiny a cenu svých dalších souvisejících služeb. Pronajímatel se tedy vztahu s obchodníkem s elektřinou, případně distributorem vůbec neúčastní.

V případě, že před uzavřením nájemní smlouvy byl v daném odběrném místě veden jako zákazník právě pronajímatel, by pak bylo vhodné ukončit smlouvy související s dodávkou a odběrem elektřiny obdobně jako v případě, kdy konečný zákazník mění adresu bydliště, tedy pravděpodobně na základě odůvodněné žádosti adresované na svého dodavatele energie. V praxi zde ovšem vzniká

určitý aplikační problém. V případě, že by totiž nájemce jakýmkoli způsobem neplnil či jinak porušoval závazky ze smlouvy o připojení a / nebo ze smlouvy o dodávce elektřiny a dostal se tak do neoprávněného odběru elektřiny s tím, že by po ukončení nájmu dané odběrné místo opustil, mohl by mít následně pronajímatel problémy s opětovným připojením daného odběrného místa k elektrizační soustavě a tedy s uskutečněním dodávek elektřiny do odběrného místa. Někteří provozovatelé distribučních soustav odmítají připojit odběrné místo k distribuční soustavě z důvodu, že na něm vážne neuhrazený dluh jako příčina neoprávněného odběru předchozího odběratele-konečného zákazníka.

Zákazník má zákonné právo na bezplatnou změnu dodavatele. V případě změny dodavatele je tedy zákazník oprávněn smlouvu vypovědět a smlouva bude ukončena po uplynutí smluvně stanovené výpovědní doby. V tomto případě není vyloučena ani dohoda o ukončení smlouvy s příslušným dodavatelem, nicméně v praxi takové případy jsou spíše výjimečné.

Pokud se jedná o změnu dodavatele, pak zákazník může standardně smlouvu vypovědět a smlouva bude ukončena po uplynutí smluvně stanovené výpovědní doby nebo se zákazník může s dodavatelem dohodnout (což může být obtížné). Na bezplatnou změnu dodavatele má ovšem zákazník zákonné právo a stávající dodavatel nesmí toto jeho právo zatěžovat různými sankcemi. U některých obchodníků se lze setkat s tzv. poplatky za zrušení smlouvy v případě, že je ze strany zákazníka ukončena před lhůtou, na kterou byla sjednána (tedy smlouva na dobu určitou, kde doposud neuplynula doba, na kterou byla smlouva sjednána, ale zákazník si přesto přeje její ukončení - zde pak zákazník vlastně porušuje smluvní ujednání a lze ho tak za takové porušení sankcionovat určitým finančním obnosem). V takových případech pak dodavatel může „stornopoplatek“ vymáhat, protože jeho stanovení není nezákonné a lze si ho smluvně dohodnout.

Více o ukončení smlouvy při změně dodavatele u otázky č. 41.

18. Kde mohu získat informace o konkrétních podmínkách zrušení smlouvy stanovených mým dodavatelem?

Konkrétní podmínky zrušení smlouvy jsou vždy součástí smlouvy popřípadě všeobecných obchodních podmínek, které jsou nedílnou součástí smlouvy. V současné době energetický zákon nevyžaduje, aby obsahem všeobecných obchodních podmínek dodavatelů byly mj. podrobnosti týkající se ukončení dodávky elektřiny. Informace o jednotlivých způsobech ukončení smlouvy a možnostech jejich uplatnění bývají tedy obsahem obchodních podmínek příslušného obchodníka. Další zákonné důvody pro zrušení smlouvy obsahuje např. § 11a energetického zákona, který spotřebitelům přiznává právo na odstoupení od smlouvy nebo vypovězení smlouvy.

Jednotlivé případy však mohou být upraveny v různých částech smluvních podmínek, podle toho, na jaké případy či situace je takové ukončení smlouvy vázáno - odstoupení, dohoda, výpověď, uplynutí doby. Někdy může být taková úprava pro spotřebitele nepřehledná a matoucí, spotřebitel nezíská ucelený přehled a úplnou informaci.

19. Mám právo zrušit smlouvu, pokud:

- se změnila cena
- se stěhuji.

V případě navýšení stávající ceny bývá často právě právo na odstoupení od smlouvy, tedy ukončení takové smlouvy, upraveno jako výlučný projev nesouhlasu zákazníka s takovou změnou.

Jedná-li se o změnu bydliště, není právo zákazníka na ukončení smlouvy upraveno na zákonné úrovni. Smluvní strany si však většinou upraví postup pro podobné situace smluvně, a smlouva je tak nejčastěji ukončena na základě žádosti, popř. oznámení zákazníka adresovaného dodavateli ve smluvené lhůtě.

Ve druhém případě, kdy zákazník mění svoje bydliště, není možnost ukončit smlouvu upravena na zákonné úrovni. Faktické ukončení odběru elektřiny zákazníkem v daném odběrném místě nicméně bude důvodem pro ukončení smlouvy. Tato situace bývá upravena ve všeobecných obchodních podmínkách. Na základě smluvního ujednání může zákazník požádat o ukončení smlouvy, která je takto ukončena zpravidla nejdříve do 30 dnů, popř. uplynutím kalendářního měsíce následujícího po doručení takové žádosti, jinak k zákazníkem označenému datu požadovaného ukončení dodávky elektřiny do daného odběrného místa.

20. Přestěhoval / a jsem se a změnil / a dodavatele. Musím i nadále hradit faktury za spotřebu na mé bývalé adrese / faktury zasílané mým bývalým dodavatelem?

V takovém případě bude záležet na skutečnosti, zda zákazník smluvní vztah s dodavatelem pro dané odběrné místo ukončil či nikoliv. V prvním případě, kdy je zákazník dále registrován jako odběratel a konečný zákazník, mu faktury tedy mohou být i nadále zasílány. Ve druhém případě není právní důvod pro to, aby byly faktury zákazníkovi dále zasílány a jím placeny.

Určující je skutečnost, zda byl nebo nebyl ukončen smluvní vztah s dodavatelem v původním odběrném místě. Pokud tento smluvní vztah trvá i nadále a zákazník je na daném odběrném místě, ze kterého se odstěhoval, hlášen jako odběratel a zákazník, mohlo by se stát, že mu budou zasílány faktury za spotřebu elektřiny v daném odběrném místě. V takovém případě bude na zákazníkovi, aby

prokázal, že v daném odběrném místě již nebydlí či nemá k němu žádný užívací titul, a z toho důvodu tedy smlouva o dodávce elektřiny do daného odběrného místa již zanikla.

V případě, že zákazník smluvní vztah s dodavatelem elektrické energie pro dané původní odběrné místo řádně ukončil, není právní důvod pro to, aby byly faktury zákazníkovi dále zasílány a jím placeny.

Pro úplnost lze dodat, že ve všeobecných obchodních podmínkách některých obchodníků s elektřinou je podobná situace upravena, a to např. tak, že opustil-li zákazník trvale odběrné místo a neukončil smluvní vztah, pak účinnost smlouvy končí odebráním měřicího zařízení nebo zahájením dodávky elektřiny na základě smlouvy o dodávce elektřiny či smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřené s novým zákazníkem pro toto odběrné místo.

21. Jaké postupy pro podání stížnosti vypracoval můj dodavatel? Jaké jsou v ČR postupy pro řešení sporů? Na koho se mohu obrátit, potřebuji-li bezplatnou pomoc?

Podrobnosti o postupu při vyřizování reklamací zákazník může zjistit zejména z obchodních podmínek příslušného dodavatele. Takto upravený postup vyřizování reklamací by měl být vždy v souladu s právními předpisy, zejména vyhláškou č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny, a vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu, a to zejména co do lhůt k vyřízení reklamace, které má obchodník k dispozici.

Problematiku reklamací upravuje také zákon o ochraně spotřebitele, který ukládá prodávajícímu při přijímání a nakládání s reklamací řadu povinností.

Občanský zákoník vedle obecné úpravy odpovědnosti za vady obsahuje také ustanovení, které řadí ujednání vylučující nebo omezující právo spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu, mezi ujednání nepřipustná pro spotřebitelské smlouvy.

Postupy pro řešení sporů jsou zpravidla upraveny opět ve VOP tak, že je primárně zakotvena smírná cesta a součinnost stran, dále oprávnění kterékoli ze stran obrátit se na obecný soud, popřípadě rozhodčí soud. Obecně se zákazník podrobnosti o postupu při vyřizování reklamací může dozvědět přímo od konkrétního obchodníka s elektřinou, popř. ze všeobecných obchodních podmínek, ve kterých bývá otázka reklamací pravidelně upravena. Důležité pro zákazníka budou zejména informace, kde (u koho) přesně a jakou formou musí být reklamace upravena, v jaké lhůtě od zjištění závady nebo porušení standardu kvality musí být taková reklamace uplatněna a dále, zda je na právo uplatnit reklamaci vztahena zásada koncentrace, tedy zda může nebo naopak nesmí být po svém podání reklamace dodatečně měněna (např. co do důvodů) nebo doplňována atp. Zákazník by měl také věnovat pozornost tomu, kolik času si obchodník na vyřízení reklamace vyhrazuje. Bývá totiž poměrně často se opakující skutečností, že jednotliví dodavatelé na jedné straně omezují právo zákazníka na uplatnění reklamace časovou lhůtou propadnou (nejčastěji 30 dnů), po jejímž marném

uplynutí již není možné nárokovat vyřízení reklamace a případné oprávněné náhrady, na druhé straně pak obchodníci nedodržují a prodlužují lhůty, v jejichž rámci jim posouzení a vyřízení reklamace ukládají právní předpisy.

Obchodníkem upravený postup vyřizování reklamací tak nemusí být vždy v souladu s právními předpisy, zejména vyhláškou č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny, a vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu, a to zejména co do lhůt k vyřízení reklamace, které má obchodník k dispozici.

Tyto vyhlášky stanoví požadovanou kvalitu dodávek a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v elektroenergetice, resp. plynárenství, výši náhrad za její nedodržení a lhůty pro uplatnění nároku na tyto náhrady a podle jejich ustanovení lze postupovat tehdy, když zákazník „reklamuje“ nedodržení určitého standardu garantovaného těmito prováděcími právními předpisy. (Více je uvedeno v odpovědi na otázku č. 22)

Problematiku reklamací upravuje také zákon o ochraně spotřebitele. Prodávajícímu je uložena povinnost řádně spotřebitele informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Prodávající je zásadně povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment zboží nebo poskytovaných služeb.

Postupy pro řešení sporů jsou zpravidla upraveny opět ve VOP tak, že je primárně zakotvena smírná cesta a součinnost stran, nebo možnost obrátit se se sporem na soud. Ve všeobecných obchodních podmínkách některých obchodníků s elektřinou je upravena (jako výlučná) možnost řešit spory před rozhodčím soudem obchodníkem určeným, případně před rozhodci. Určitou variantu pro řešení případných sporů lze spatřovat také v nově spuštěném projektu Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR a za spolupráce s Hospodářskou komorou ČR.

22. Existuje minimální úroveň kvality dodávek? Mám nárok na náhradu, pokud není předem stanovená kvalita dodávek dodržena?

Ano, existuje. Danou problematiku upravují zejména vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny, a dále vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu.

Požadovaná kvalita je vyjádřena prostřednictvím standardů, za jejichž nedodržení je odpovědný držitel příslušné licence ve vztahu ke konečnému zákazníkovi. V případě, že není standard vůči zákazníkovi dodržen, je příslušný držitel licence, kterého se standard týká, povinen poskytnout zákazníkovi náhradu, jejíž výši vyhláška také vymezuje.

Povinnost dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb stanovených prováděcími právními předpisy je zakotvena pro provozovatele distribuční soustavy elektřiny přímo energetickým zákonem (§ 25), rovněž pro obchodníka s elektřinou v ustanovení § 30 a pro obchodníka s plynem v ustanovení § 61 zákona č. 458/2000 Sb. (energetický zákon) v platném znění.

Tuto problematiku upravují zejména vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a dále vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu. Jak již vyplývá z názvu, jejich předmětem je stanovení požadované kvality dodávek elektřiny / zemního plynu a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v elektroenergetice a plynárenství, včetně výše náhrad za její nedodržení a lhůt pro uplatnění nároků na náhrady.

Konečný zákazník uplatňuje nárok na náhradu za nedodržení příslušného standardu u toho subjektu, se kterým má uzavřenou smlouvu a kterého se příslušný standard dotýká. Koneční zákazníci z kategorie domácností mohou mít uzavřenu tzv. smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny / plynu. Z tohoto typu smlouvy vyplývá, že zákazníkovi jsou zajištěny kompletní služby, které s dodávkou elektřiny / plynu souvisejí, tj. nejen zajištění samotné/ho elektřiny / zemního plynu, ale také služby přenosu elektřiny, přepravy plynu, distribuce elektřiny / plynu a skladování plynu. Konečný zákazník se pak v případě porušení příslušného standardu obrací přímo na svého obchodníka. V ostatních případech se obrací na držitele příslušné licence, se kterým má uzavřený příslušný typ smlouvy.

Příkladem standardu týkajícího se konečného zákazníka kategorie domácnost je standard lhůty pro vyřízení reklamace na vyúčtování dodávky elektřiny / plynu. Právě s tímto druhem standardu se zákazníci kategorie domácnost nejčastěji obrací ve svých dotazech na Energetický regulační úřad. Důvodem reklamaci bývá často špatné zúčtování zaplacených záloh za příslušné fakturační období. Z vyhlášky vyplývá, že k zaslání písemného vyřízení reklamace konečného zákazníka by mělo ze strany jeho dodavatele dojít do 15 kalendářních dnů od doručení reklamace. V případě, že je reklamace posouzena jako oprávněná, konečný zákazník musí do 30 kalendářních dnů obdržet rozdíl v platbách. Pokud konečný zákazník neobdržel písemné vyřízení reklamace ani nebyl vypořádán případný rozdíl v platbách v řádném termínu standardu, má konečný zákazník nárok na náhradu za každý den prodlení.

Problémovou oblastí může být dodržování lhůt pro zaslání stanoviska k žádosti o připojení zákazníka k přepravní nebo distribuční soustavě. Příslušný provozovatel přenosové, přepravní či distribuční soustavy se vyjadřuje k zaslání žádosti do 30 kalendářních dnů. Jinak náleží konečnému zákazníkovi náhrada za každý den prodlení.

Vyhláška rovněž řeší případ požadované lhůty pro vyřízení reklamace měření dodávky elektřiny / plynu. Provozovatel přepravní či distribuční soustavy v případě reklamace konečného zákazníka na měření dodávky je povinen zaslat písemné stanovisko s vysvětlením příčin problémů s měřením, a to do 15 kalendářních dnů. Pokud je shledán problém s měřením, je sjednán s konečným zákazníkem

termín prohlídky pro odstranění zjištěných problémů, případně dojde k výměně měřicího zařízení či jeho přezkoumání. V případě, že je reklamáce vyřízena jako oprávněná, jsou konečnému zákazníkovi vyrovnány rozdíly v platbách do 10 kalendářních dnů.

V případě, že zákazník požaduje přezkoušení měřicího zařízení, samotné přezkoušení zajišťuje většinou dodavatel sám, resp. prostřednictvím jeho spřízněného autorizovaného metrologického střediska. To může vyvolávat nedůvěru, neboť zákazník nemá po určitou dobu kontrolu nad tím, co se s měřicím zařízením děje. V případě, že je měřicí zařízení shledáno jako bezvadné, není již obvykle vráceno zákazníkovi a zákazník nemá obvykle možnost si ověřit správnost tohoto posudku. I v těchto případech však je podle energetického zákona zákazník povinen hradit náklady takové „neoprávněné reklamáce“.

Vyhlášky dále stanoví, jaké situace se za nedodržení garantovaných standardů nepovažují. V elektroenergetice i v plynárenství jsou to situace, kdy příslušný držitel licence neprovede úkony a postupy vyžadované garantovanými standardy ve stanovených lhůtách z důvodu, že daný účastník trhu s elektřinou / plynem jednoznačně požádá o lhůtu delší než je lhůta stanovená standardem, prokazatelně neposkytne součinnost nezbytnou k dodržení standardu, nebo není spravedlivě možné požadovat od příslušného držitele licence dodržení standardu, zejména v důsledku živelních událostí nebo havárií na zařízení přenosové nebo distribuční soustavy, nebo nastal stav nouze nebo jsou prováděny činnosti bezprostředně zamezující jeho vzniku.

Všeobecnou podmínkou k uplatnění náhrad za nedodržení příslušného standardu vyplývajícího z vyhlášky je ovšem nutné, aby zákazník o uplatnění náhrady požádal včas. V případě, že konečný zákazník prováděcími právními předpisy stanovenou propadnou lhůtu na poskytnutí náhrady zmeškal, ztrácí nárok na náhradu. Nutno říci, že lhůty stanovené vyhláškou jsou velmi krátké - pro uplatnění náhrady za většinu nedodržení standardů je lhůta stanovena na 5 pracovních dnů ode dne následujícího po dni, ve kterém uplynula lhůta podle standardů.

Pro upřesnění je také třeba uvést, že nárok konečného zákazníka na poskytnutí náhrady za nedodržení příslušného standardu nelze zaměňovat s nárokem na náhradu vzniklé škody. Jedná se o samostatný nárok, jehož vznik je spojen s porušením povinnosti držitelem licence stanovené energetickým zákonem. Nárok na náhradu škody může konečný zákazník vymáhat přímo po tom subjektu, který svým protiprávním úkonem škodu způsobil, a v případě, že nebudou schopni se mezi sebou vzájemně na takové náhradě dohodnout, je možné uplatnit své nároky soudní cestou.

23. Jaké kroky musí dodavatel nejprve podniknout před tím, než mi odpojí dodávku v důsledku nezaplacené faktury?

Právo dodavatele, resp. distributora ukončit nebo omezit dodávky elektřiny / plynu zákazníkovi je v energetickém zákoně (§ 51 odst. 1 písm. b) a § 74 odst. 1 písm. b)) poměrně přesně vázáno

pouze na určité předpoklady. V tomto případě by muselo být neplacení faktury klasifikováno jako neoprávněný odběr podle energetického zákona, který ovšem předvídá určitou míru opakování při takovém porušení smluvní povinnosti, jakou je neplacení smluvených záloh nebo vyúčtování za odebranou elektřinu / plyn (nejedná se tedy o neuhrazení jedné faktury). Provozovatel distribuční soustavy resp. dodavatel elektřiny / plynu má v tomto případě právo na přerušení dodávky energie. Nezbytné však je, aby byly zákazníkovi zaslány dvě upomínky s tím, že ve druhé prokazatelně doručené upomínce je stanovena lhůta pro provedení úhrady a po jejím nesplnění dochází k přerušení dodávky.

Neoprávněný odběr podle § 51 a § 74 energetického zákona je mj. odběr při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru, případně odběr při opakovaném nedodržení smluveného způsobu platby za odebranou elektřinu včetně záloh. Jak plyne ze samotné dikce těchto ustanovení, je energetickým zákonem předvídána určitá opakovanost při takovém porušení smluvní povinnosti platit za spotřebovanou elektřinu / plyn její cenu, resp. pravidelné zálohy ve sjednané výši.

Opakovanost ve výše uvedeném případě neoprávněného odběru znamená vícenásobné porušení smluveného způsobu platby. Opakované protiprávní jednání zákazníka nastane tehdy, jestliže zákazník nedodrží smluvený způsob platby vícekrát v průběhu určitého časového období, tj. pokud v takovém období dojde k vícenásobnému porušení smluveného způsobu platby. Tato podmínka není dle našeho názoru splněna tam, kde nebyla uhrazena jedna záloha. Není ovšem splněna ani ve chvíli, kdy tatáž jediná záloha není splněna ani po prokazatelně doručené písemné upomínce ze strany obchodníka či distributora. V takovém případě se totiž zcela jednoznačně nejedná o opakovanost protiprávního jednání, tedy o vícenásobné protiprávní skutky zákazníka, ale pokračování v jednom protiprávním jednání. Nejedná se o opakované neplnění platebních povinností, a tudíž o neoprávněný odběr, a nelze využít právo pro přerušení dodávky. Může však dojít k odstoupení od smlouvy s odvoláním na ustanovení občanského, resp. obchodního zákoníku, ale za předpokladu, že je tato možnost smluvně se zákazníkem sjednána.

Nezaplacení faktury je tedy situace, kdy dochází k odběru při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru. Provozovatel distribuční soustavy resp. dodavatel elektřiny, plynu - obchodník má v tomto případě právo na přerušení dodávky elektřiny, plynu. S ohledem na shora uvedené je však nezbytné, a to v návaznosti na ujednání sjednané obchodními podmínkami dodávek, aby byly zákazníkovi zaslány dvě upomínky s tím, že ve druhé prokazatelně doručené upomínce je stanovena lhůta pro provedení úhrady a po jejím nesplnění dochází k přerušení dodávky.

V situaci, kdy jednotlivé zálohy stanovené na další období jsou předepisovány fakturou a zákazník tyto faktury neuhrazuje v rámci jednoho odečtového období, jedná se o odběr při opakovaném neplnění

smluvního způsobu platby za odebranou elektřinu vč. záloh, tzn. neoprávněný odběr podle § 51 odst. 1 písm. b) energetického zákona. Podmínkou ale je, že nedochází k úhradě dvou či více záloh.

Pro oblast plynárenství konkrétně rovněž záleží na tom, zda má zákazník uzavřenu smlouvu s obchodníkem s plynem jako smlouvu o sdružených službách dodávky plynu, nebo odděleně smlouvu o dodávce plynu a smlouvu o sdružených službách dodávek plynu. V prvním případě, tj. když má zákazník uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávek plynu s obchodníkem, se může stát, že obchodník nezaplatí fakturu provozovateli distribuční soustavy. V takovém případě provozovatel distribuční soustavy obchodníka s plynem urguje, aby fakturu zaplatil. Když ji obchodník s plynem nezaplatí, může provozovatel distribuční soustavy vyzvat zákazníka, aby ji zaplatil za obchodníka, případně přeruší zákazníkovi distribuci plynu. V případě, že zákazník nezaplatí fakturu obchodníkovi s plynem, může obchodník požádat provozovatele distribuční soustavy o přerušení distribuce plynu do odběrného místa zákazníka. V druhém případě, tj. když má zákazník smlouvu o distribuci uzavřenu s provozovatelem distribuční soustavy a neuhradí splatné faktury, provozovatel distribuční soustavy zpravidla vyzve zákazníka k úhradě faktury a zároveň může např. požadovat úroky z prodlení. V případě opakovaného neuhrazení faktury za distribuci plynu je pak provozovatel distribuční soustavy oprávněn přerušit distribuci plynu do odběrného místa zákazníka.

24. Jaké kroky bych měl / a podniknout, pokud se domnívám, že jedna z podmínek smlouvy byla změněna bez řádného upozornění? Na koho bych se měl / a obrátit?

Obecná občanskoprávní úprava stanoví, že závazkový vztah zásadně nelze měnit bez souhlasu jeho stran. V případě dvoustranné smlouvy tak není zpravidla možné měnit její obsah, tedy vzájemná práva a povinnosti stran smlouvou založené, z rozhodnutí a projevu vůle pouze jedné z nich. Je stanoveno, že účastníci mohou změnit vzájemná práva a povinnosti dohodou.

Změna smluv je upravena i v rámci ustanovení o spotřebitelských smlouvách, když § 1814 písm. f) označuje za zvláště zakazující jednání, zavazují spotřebitele neodvolatelně k plnění za podmínek, s nimiž neměl možnost seznámit se před uzavřením smlouvy, a dle písm. g) dovolují podnikateli, aby ze své vůle změnil práva či povinnosti stran.

V případě, že má zákazník pochybnosti o obsahu smlouvy, může se obrátit na Státní energetickou inspekci jako kontrolní a sankční orgán věcně příslušný, popř. na Energetický regulační úřad, který může dát Státní energetické inspekci podnět, resp. návrh na kontrolu dodržování energetického zákona.

Ke změně v obsahu smlouvy dochází zpravidla na základě další vzájemné dohody stran, kdy jedna smluvní strana zpravidla takovou změnu smlouvy navrhne a druhá smluvní strana s takovou změnou souhlasí a návrh akceptuje.

Pokud zvýší obchodník cenu za dodávky elektřiny/plynu, nebo změní-li jiné smluvní podmínky, je zákazník dle § 11a odst. 5 oprávněn bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.

Dodavatel (distributor) elektřiny také přistupuje k jednostranné změně ceny silové elektřiny, přičemž pro tento případ není v energetickém zákoně předběžná informační povinnost vůči spotřebiteli výslovně upravena. Nicméně je zcela jistě možné považovat cenové podmínky za součást obchodních podmínek, a to z pohledu zákazníka za podmínky rozhodující. Lze tedy říci, že, jestliže se informační povinnost uplatňuje v případě změny smluvních podmínek obecné povahy, tím spíše by se měla povinnost informovat vztahovat na situace, kdy dochází z rozhodnutí obchodníka ke změně ceny silové elektřiny.

Dodavatel se k této informační povinnosti v případě změny ceníku zpravidla zavazuje, nicméně zákazníkovi v případě nesouhlasu s takovou změnou zbývá jediná možnost, a to odstoupení od celé smlouvy a hledání jiného dodavatele.

Pro úplnost je možné doplnit, že ke změně ustanovení ve smlouvě může docházet i na základě úředního rozhodnutí, kdy se bude jednat o případy změn regulovaných cen vydáním cenových rozhodnutí Energetického regulačního úřadu.

Ke změně ve vzájemných smlouvou založených právech a povinnostech mezi spotřebitelem a dodavatelem (distributorem) může dojít také kvůli protiprávnímu chování smluvní strany (typ. prodlení s platbou, neoprávněný odběr, reklamace kvality elektřiny atp.). V případě porušení smluvní povinnosti se totiž „aktivují“ sekundární práva oprávněné smluvní strany a tomu odpovídající povinnosti strany, která povinnost porušila (zákonný úrok z prodlení, smluvní pokuta, náhrada škody, odstoupení od smlouvy, náhrada za nedodržení standardu...).

25. Jak mohu na faktuře rozlišit cenu, poplatek a sazbu?

viz. odpověď na otázku č. 5 a 11

26. Jaké informace ohledně systému poplatků bych měl / a od mého dodavatele obdržet?

Zákazník by si měl u svého dodavatele, resp. budoucího dodavatele zjistit zejména,

a) jaké budou výše záloh,

b) jaká bude splatnost záloh,

c) jakým způsobem a v jaké situaci může být změněna výše záloh, a to jak ze strany zákazníka, tak ze strany obchodníka.

d) jak bude na konci zúčtovacího období zúčtována celková skutečná spotřeba elektřiny / plynu, resp. jak dlouhé je zúčtovací období,

e) jak bude naloženo s případnými přeplatky a jak budou řešeny nedoplatky,

f) za jakých podmínek bude zákazníkovi umožněno hradit případné nedoplatky podle splátkového kalendáře,

g) jakým způsobem a v jaké situaci může být změněna výše záloh, a to jak ze strany zákazníka, tak ze strany obchodníka,

h) jakým způsobem budou hrazeny platby na účet dodavatele, zda si zákazník může vybrat způsob jemu nejvíce vyhovující,

popřípadě další informace.

Dodavatel by měl zákazníkovi sdělit všechny složky ceny, tj. jednotkové ceny za jednotlivé regulované služby i jednotkové ceny za komoditu (elektřinu), a to včetně jejich členění na stálou a proměnnou složku, dále pak DPH a daň z elektřiny. Současně musí být uveden rovněž typ sazby (tarifu), který je odběrateli přidělen.

Informace o ceně za jednotku plynu lze zjistit v ceníku zákaznicka dodavatele. Cenu za distribuci lze najít v aktuálně platném cenovém rozhodnutí Energetického regulačního úřadu.

27. Jaká jsou pravidla pro způsob výpočtu, která musí můj dodavatel uplatňovat?

Smyslem regulace organizace podnikání v energetických odvětvích podle energetického zákona je mj. zajišťování spolehlivých, bezpečných a stabilních dodávek elektřiny, plynu a tepelné energie za přijatelné ceny. O regulaci cen rozhoduje Energetický regulační úřad podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 194/2015 Sb., regulace cen a postupy pro regulaci cen v energetice stanoví, kdo a jakým způsobem tvoří a reguluje ceny v elektroenergetice a plynárenství.

V případě regulovaných cen (cena distribuce plynu a přepravy plynu) se musí dodavatel při výpočtu řídit cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu. V případě neregulovaných cen (cena za komoditu a uskladnění plynu, ale to samozřejmě platí rovněž pro sjednávání cen silové elektřiny) se musí dodavatel řídit nejen smluvními podmínkami, ale rovněž § 2 odst. 3 zákona o cenách, podle kterého nesmí prodávající zneužít svého hospodářského postavení k tomu, aby získal nepřiměřený hospodářský prospěch prodejem za sjednanou cenu zahrnující neoprávněné náklady nebo nepřiměřený zisk. V případě dodavatele poslední instance je cena elektřiny nebo plynu regulována Energetickým regulačním úřadem.

V oblasti plynárenství Energetický regulační úřad reguluje ceny za přepravu a distribuci plynu. Způsob tvorby cen je stanoven na regulační období prostřednictvím parametrů regulačního vzorce v rozsahu uvedeném ve vyhlášce, přičemž jejich změna v průběhu regulačního období je opět možná pouze ve vyhláškou předvídaných situacích, totožných se situacemi v oblasti elektroenergetiky.

Cenu tepelné energie ERÚ reguluje způsobem věcného usměrňování cen.

Cenu silové elektřiny / plynu si každý obchodník stanoví sám. U výpočtu cen pro následující období dodavatel musí dodržet nediskriminační přístup u cen neregulovaných a pevnou výši ceny danou cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu u cen regulovaných. Poněkud jiná může být situace v případě dodavatele poslední instance, který je povinen ze zákona dodávat elektřinu nebo plyn za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem domácnostem a malým zákazníkům, kteří o to požádají, s výjimkou případů, kdy byl zjištěn neoprávněný odběr.

Pokud se jedná o výpočet platby za odebranou elektřinu na faktuře, pak musí dodavatel fakturovat cenu na základě odečteného stavu elektroměru, dodržet ceny uvedené ve svém ceníku silové elektřiny u neregulovaných položek, a pevnou výši ceny danou cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu u cen regulovaných. K výsledné ceně se připočítává DPH a daň z elektřiny.

V případě, že v průběhu zúčtovacího období dojde ke změně ceny, měla by být účtovaná cena rozdělena mezi jednotlivá období v poměru daném typovými diagramy dodávek.

28. Bude ode mě vyžadována záloha a poplatky za připojení? Jak se o nich mohu dozvědět více?

Podmínky připojení odběrného místa zákazníka k elektrizační / plynárenské soustavě a způsob výpočtu podílu nákladů spojených s připojením stanoví na základě energetického zákona Energetický regulační úřad prováděcím právním předpisem.

Prováděcím právním předpisem, který upravuje podmínky připojení pro oblast elektroenergetiky, je vyhláška č. 16/2016 Sb., o podmínkách připojení k elektrizační soustavě, která stanoví jako jednu z podmínek také povinnost žadatele o připojení uhradit podíl na nákladech spojených s připojením s tím, že vyhláška dále přesně stanoví, jak je takový podíl žadatele na nákladech určen. Další poplatky nebo zálohy nejsou pro oblast elektroenergetiky upraveny.

Prováděcím právním předpisem, který upravuje podmínky připojení pro oblast plynárenství, je vyhláška č. 62/2011 Sb., o podmínkách připojení k plynárenské soustavě, která vedle podmínek pro připojení upravuje podíl zákazníka na účelně vynaložených nákladech spojených s připojením a zajištěním dodávky. Další poplatky nebo zálohy nejsou pro oblast plynárenství upraveny.

Elektroenergetika

V ustanovení § 24 odst. 10 písm. a) a b) energetického zákona je stanovena povinnost provozovatele přenosové soustavy každému, kdo požádá o připojení k přenosové soustavě, stanovit podmínky a termín připojení a poskytnout přenos každému, kdo o to požádá, je připojen a splňuje podmínky připojení a obchodní podmínky stanovené Pravidly provozování přenosové soustavy, s výjimkou

případu prokazatelného nedostatku kapacity zařízení pro přenos nebo při ohrožení bezpečného a spolehlivého provozu přenosové soustavy, a zajišťovat všem účastníkům trhu s elektřinou neznevýhodňující podmínky pro připojení jejich zařízení k přenosové soustavě. Obdobné povinnosti jsou uloženy provozovateli distribuční soustavy podle § 25 odst. 10 písm. a) a b) energetického zákona. Zákazník má tak těmito povinnostem odpovídající zákonné právo na připojení svého odběrného zařízení k přenosové nebo k distribuční soustavě, pokud splňuje podmínky stanovené prováděcím právním předpisem.

Energetický zákon dále stanoví, že elektrická přípojka musí být zřízena a provozována v souladu se smlouvou a Pravidly provozování přenosové soustavy nebo Pravidly provozování distribuční soustavy. Náklady na zřízení elektrické přípojky hradí ze zákona ten, v jehož prospěch byla zřízena, s výjimkou případů přípojky nízkého napětí do délky 50 m sloužící pro dodávku elektřiny domácnostem pro účely bydlení, kdy náklady hradí příslušný provozovatel distribuční soustavy. Zákon přiznává vlastnictví přípojky tomu, kdo uhradil náklady na její zřízení. Provozovatel distribuční soustavy je povinen za úplatu elektrickou přípojku provozovat, udržovat a opravovat, jestliže o to její vlastník písemně požádá.

Provozovatel přenosové soustavy nebo provozovatel distribuční soustavy se zavazuje připojit k přenosové nebo distribuční soustavě zařízení výrobce, provozovatele jiné distribuční soustavy nebo konečného zákazníka a umožnit jim dodávku elektřiny na základě smlouvy o připojení (obsahuje povinně podmínky připojení zařízení, výši rezervovaného příkonu, termín a místo připojení). Výrobce, provozovatel jiné distribuční soustavy nebo konečný zákazník se naopak zavazují uhradit podíl na oprávněných nákladech na připojení.

Podmínkami připojení žadatele k přenosové nebo distribuční soustavě jsou podání žádosti, souhlasné stanovisko provozovatele k žádosti, uzavření smlouvy o připojení mezi žadatelem a provozovatelem. Vyhláška dále upravuje podrobněji jednotlivé z těchto podmínek. Na základě ustanovení této vyhlášky je součástí podmínek připojení zařízení také ujednání o typu měření a jeho umístění a výše podílu žadatele na nákladech spojených s připojením a se zajištěním požadovaného příkonu nebo výkonu. Dále je přesně stanoveno, jak je takový podíl žadatele na nákladech určen.

Plynárenství

Provozovateli přepravní soustavy ukládá energetický zákon povinnost připojit k přepravní soustavě každého, kdo o to požádá a splňuje podmínky připojení stanovené Pravidly provozu v ustanovení § 58 odst. 8 písm. c). Stejná povinnost je uložena provozovateli distribuční soustavy v ustanovení § 59 odst. 8 písm. d). Těmito povinnostem pak odpovídá zákonné právo zákazníka na připojení svého odběrného plynového zařízení k přepravní nebo příslušné distribuční soustavě při dodržení Pravidel provozu. Zákazník je povinen zajistit přístup k měřicím zařízením provozovateli příslušné soustavy, ke které je připojen (§ 62 odst. 2 písm. c) energetického zákona).

Plynovodní přípojka musí být zřízena a provozována v souladu se smlouvou o připojení a s Pravidly provozu. Náklady na zřízení přípojky hradí ten, v jehož prospěch byla zřízena, nedojde-li k jiné dohodě. Vlastníkem je ten, kdo uhradil náklady na její zřízení.

Provozovatel přepravní soustavy nebo distribuční soustavy se zavazuje připojit k soustavě nebo podzemnímu zásobníku plynu zařízení výrobce, provozovatele jiné distribuční soustavy, provozovatele podzemního zásobníku plynu nebo konečného zákazníka a umožnit dodávku plynu na základě smlouvy o připojení (obsahuje podmínky připojení zařízení, přesné označení zařízení, termín a místo připojení). Výrobce, provozovatel jiné distribuční soustavy nebo podzemního zásobníku plynu nebo konečný zákazník se zavazuje uhradit mu podíl na oprávněných nákladech na připojení.

29. Jak mohu rozlišovat mezi nabídkami? Mohu získat informace o cenách energie za jednotku s ohledem na parametry výpočtu cen a možné mechanismy indexace platné pro celkové období smlouvy?

Pro rozlišování mezi nabídkami si musí každý zákazník nastavit vlastní priority, přičemž je důležité brát zřetel nejen na výši cen, ale rovněž například na zkušenosti a pověst dodavatele. Potřebné informace lze nalézt především na webových stránkách jednotlivých obchodníků.

Energetický regulační úřad připravil pro konečné zákazníky domácnosti (kategorie D) a maloodběr podnikatele (kategorie C) Interaktivní kalkulátor plateb za dodávku elektřiny, s jehož pomocí si mohou zákazníci zjistit své náklady na dodávku elektřiny a změnu platby v případě změny dodavatele.

Způsob stanovování neregulovaných cen je věcí obchodní politiky jednotlivých obchodníků, stejně jako rozhodnutí obchodníka, zda zákazníkovi poskytne své parametry výpočtu ceny.

Vhodným zdrojem informací jsou internetové stránky jednotlivých dodavatelů. Při hodnocení jednotlivých nabídek je důležité brát zřetel nejen na výši cen, ale současně zohlednit při své volbě také specifické podmínky dodávek elektřiny, nabízené konkrétním dodavatelem. V neposlední řadě by se měl zákazník zajímat i o zkušenosti a pověst dodavatele, od kterého chce odebírat elektřinu. Může se totiž stát, že lákavá cenová nabídka skončí pro zákazníka nespolehlivými dodávkami elektřiny. V případě výběru nespolehlivého dodavatele může být zákazník dokonce odpojen.

S pomocí tohoto „kalkulátoru“ mohou zákazníci podle zadaných údajů (tarif, spotřeba) zjistit své náklady na dodávku elektřiny, ale také najdou odpověď na otázku, jak se změní jejich platba v případě změny dodavatele. Kalkulátor je k dispozici na stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci Změna dodavatele.

K dispozici jsou údaje od dodavatelů, kteří poskytli Energetickému regulačnímu úřadu své cenové nabídky a mají převážně celorepublikovou působnost. Vzhledem k tomu, že dodavatelé nemají