

**PRÍRUČKA PRE
SPOTREBITEĽOV-
UŽITOČNÉ INFORMÁCIE
PRE ODBERATEĽOV
ELEKTRINY A PLYNU
V DOMÁCNOSTI**

Od 01. 07. 2007 došlo k plnej liberalizácii trhu s elektrinou a plynom, čo znamená, že na trhu pôsobí viacero dodávateľov elektriny a plynu, ktorých zoznam nájdete aj na webovom sídle úradu www.urso.gov.sk.

Upozornenie: Medzi dodávkou elektriny a plynu a distribúciou elektriny a plynu je rozdiel. **Distribúciu** elektriny alebo plynu zabezpečujú prevádzkovatelia distribučnej sústavy/siete, ktorými sú:

- ✓ plyn: SPP–Distribúcia, a.s.
- ✓ elektrina:
 - Západoslovenská distribučná, a.s.
 - Východoslovenská distribučná, a.s.
 - Stredoslovenská distribučná, a.s.

So zamestnancami týchto spoločností sa odberatelia stretávajú napr. pri montáži a údržbe meradiel a pri vykonávaní odpočtov. Bez ohľadu na to, ktorého z dodávateľov elektriny alebo plynu si odberateľ zvolí, prevádzkovateľ distribučnej sústavy alebo prevádzkovateľ distribučnej siete sa nemení, vždy ostáva ten istý v prípade, že odberné miesto ostane nezmenené.

Dodávateľa elektriny/plynu si odberateľ zvolí sám, podľa vlastného slobodného výberu. S dodávateľom, ktorého si odberateľ vyberie, je potrebné uzatvoriť zmluvu o združenej dodávke elektriny/plynu, alebo rámcovú zmluvu. Na základe uzatvorenej zmluvy o dodávke elektriny/plynu, dodávateľ dodáva predmetné komodity do odberného miesta, špecifikovaného v zmluve. Za dodávku elektriny/plynu sú jednotliví dodávatelia oprávnení vystavovať odberateľom, s ktorými majú uzatvorenú zmluvu, faktúry za spotrebovanú elektrinu/plyn. Odberatelia si v uvedených zmluvách takisto dohodnú s dodávateľmi spôsobom uhrádzania svojich preddavkových platieb.

Zmena dodávateľa

Pred každou zmenou dodávateľa elektriny/plynu Vám úrad odporúča **overiť**:

- ✓ či je zmluva s Vaším súčasným dodávateľom elektriny/plynu uzatvorená na dobu určitú alebo na dobu neurčitú (viazanosť),
- ✓ či ste v predchádzajúcom období neuzatvorili dodatok k zmluve, ktorý by ovplyvňoval viazanosť Vašej súčasnej zmluvy,
- ✓ či sa viazanosť Vašej zmluvy uzatvorenej na dobu určitú automaticky ne/predlžuje (ne/prolonguje),
- ✓ prípadné poplatky za predčasné ukončenie zmluvy,
- ✓ aké sú možnosti ukončenia zmluvného vzťahu podľa zákona alebo podľa obchodných podmienok Vášho súčasného dodávateľa elektriny/plynu. Podľa zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“) máte právo bezodplatne vypovedať zmluvu v prípadoch:

- zmeny ceny za dodávku elektriny/plynu (bližšie o cene vid'. časť „Cena elektriny a plynu“),
- zmeny obchodných podmienok dodávky elektriny/plynu.

Ďalším krokom potrebným na zmenu dodávateľa elektriny/plynu je uzatvorenie zmluvy s novým dodávateľom elektriny/plynu, ktorého si odberateľ sám vyberie. Zmluvu je možné uzatvoriť priamo na zákazníckom centre dodávateľa alebo prostredníctvom online formuláru na webovom sídle príslušného dodávateľa, kedy sa vyhnete akýmkoľvek pochybnostiam o tom, s akým dodávateľom zmluvu uzatvárate.

Upozornenie: Úrad uvádza, že v súčasnosti mnoho dodávateľov využíva možnosť uzatvorenia zmlúv prostredníctvom obchodných zástupcov v rámci podomového predaja. **Preto je potrebné overiť si totožnosť osoby, ktorá ponúka odberateľom „lacnejšie energie“.**

Pred uzatvorením zmluvy o dodávke elektriny alebo plynu je nanajvýš dôležité ponechať si primeraný čas na oboznámenie sa s obsahom zmluvy, ako aj s aktuálne platnými obchodnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, rovnako i s aktuálne platným cenníkom dodávateľa. V prvom rade je potrebné sa stopercentne uistiť o skutočnosti, o ktorého dodávateľa naozaj ide. Úrad odberateľom neodporúča uzatvoriť – podpísať zmluvu pod časovým tlakom.

Úrad dôrazne upozorňuje na skutočnosť, že mnohí obchodní zástupcovia pri uzatváraní zmlúv využívajú rôzne nekalé obchodné praktiky v snahe získať čo najviac odberateľov pre dodávateľa, ktorého zastupujú. Často sa vydávajú za zástupcov dodávateľa, ktorý aktuálne dodáva energie do predmetného odberného miesta, prípadne tvrdia, že podpisom predložených dokumentov sa pre odberateľa nič nezmení, resp., že sa „len mení obchodné meno spoločnosti“, a podobne. Niektorí obchodní zástupcovia dodávateľov v snahe uzavrieť čo najväčší počet zmlúv, neváhajú odberateľov zavádzať nepravdivými informáciami.

K vyššie uvedenému upozorneniu úrad konštatuje, že v súčasnosti sú kompetencie úradu určované, okrem správneho poriadku, legislatívou z oblasti energetiky, a to zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach, zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Úrad v rámci svojej úradnej činnosti vybavuje všetky podnety, ktoré sú mu od odberateľov doručené. V prípade zistenia porušenia vyššie uvedených zákonov, ako aj ďalších legislatívnych ustanovení, nad ktorými úrad vykonáva dohľad, má úrad zákonom stanovené možnosti, ako vykonať nápravu a v krajnej možnosti aj sankcionovať regulovaný subjekt, ktorý sa zákonného porušenia voči odberateľovi dopustil. Jedným z preventívnych opatrení, voči nekalým obchodným praktikám obchodných zástupcov dodávateľov energií, môže byť napríklad informovanosť odberateľov o svojich možnostiach výberu.

Úrad odberateľom odporúča dôkladne si preštudovať aj ustanovenia napísané drobnými písmenami, resp. na osobitných listoch, či stranách, ako napr. obchodné podmienky, ktoré sú súčasťou zmluvy. Obchodné podmienky jednotlivých dodávateľov elektriny a plynu sú zverejnené aj na webovom sídle úradu, v časti „Rozhodnutia“ – „Elektroenergetika“/„Plynárenstvo“.

Ustanovenia o predmete zmluvy a o cene nemôžu byť napísané menším písmom ako iné časti tejto zmluvy, s výnimkou názvu a označení častí zmluvy. Takisto je dôležité podrobne preštudovať obsah zmluvy, resp. jej dodatkov, predmetom ktorých môžu byť okrem zabezpečenia dodávky plynu a elektriny do odberných miest aj iné, častokrát spoplatnené, služby (napr. rôzne formy poistenia domácnosti, zdravia, a pod...), o ktoré nemusí mať odberateľ záujem. Ak niektorým ustanoveniam zmluvy alebo obchodných podmienok odberateľ nerozumie, je veľmi dôležité vyjasniť si tieto jednotlivé ustanovenia ešte **pred podpisom zmluvy**.

Úrad touto cestou dôrazne upozorňuje na nátlakové metódy niektorých obchodných zástupcov dodávateľov pri ponúkaní uzatvorenia zmluvy s tým – ktorým dodávateľom. Pri prezentovaní ponuky a podpisovaní zmluvy má odberateľ nárok trvať na prítomnosti ďalšej osoby. Všetky poskytnuté informácie, ktoré odberateľovi uviedol obchodný zástupca je možné overiť prostredníctvom internetovej stránky, prípadne priamo telefonicky na zákazníckej linke príslušného dodávateľa.

Pri uzatváraní zmluvy o dodávke elektriny je potrebné zvážiť nie len cenu, ale aj obsah obchodných podmienok, zabezpečenie zákazníckych služieb, či možnosti úhrady preddavkových platieb. Takisto je dôležité presne vedieť, na akú dobu sa zmluva uzatvára, teda viazanosť zmluvy, nakoľko niektorí dodávatelia uprednostňujú zmluvy na dobu určitú, ktoré potom nie je možné kedykoľvek vypovedať, resp. možno ich vypovedať len zo zákonom ustanovených dôvodov a postupom, uvedeným v obchodných podmienkach dodávateľa, ktorý má takisto svoje záväzné pravidlá, najmä čo sa týka momentu doručenia výpovede zmluvy.

Odberateľ má právo od zmluvy **bezodplatne odstúpiť** v lehote **14 dní odo dňa jej podpisu**, a to bez uvedenia dôvodu. Odstúpenie od zmluvy musí byť odoslané poštou (najlepšie doporučené), **najneskôr v posledný deň 14 dňovej lehoty**. Úrad upozorňuje, že každý z dodávateľov môže mať v obchodných podmienkach špecifikované náležitosti odstúpenia od zmluvy (napr. vlastnoručný podpis, identifikácia odberateľa, identifikácia odberných miest).

V prípade, že pri podpise zmluvy odberateľ podpíše aj plnú moc na zastupovanie v procese zmeny dodávateľa, všetky potrebné úkony za odberateľa uskutoční **splnomocnená osoba, ktorou je spravidla nový dodávateľ elektriny/plynu**. Proces zmeny dodávateľa trvá najmenej 21 dní a zmena dodávateľa sa uskutočňuje najčastejšie k prvému dňu v mesiaci – čo však nie je pravidlo.

Úrad takisto ďalej dôrazne upozorňuje, že v prípade, ak proces zmeny dodávateľa odberateľ tzv. zmarí, napr. tým, že **odvolá vyššie uvedenú plnú moc**, udelenú svojmu **novému dodávateľovi**, alebo tým, že svojmu **pôvodnému** dodávateľovi

podpíše **odvolanie svojej výpovede zmluvy, je nový dodávateľ oprávnený** od odberateľa požadovať **úhradu sankcie za porušenie zmluvy**, spôsobené aktívnym správaním odberateľa.

Zmena odberateľa

Aktuálna právna úprava v oblasti energetiky v súčasnosti podrobne neupravuje proces zmeny odberateľa. S cieľom vyhnúť sa komplikáciám úrad preto pri zmene odberateľa elektriny/plynu na odbernom mieste (napr. v prípade úmrtia, zmeny vlastníctva k nehnuteľnosti) odporúča kontaktovať vybraného dodávateľa elektriny/plynu, prípadne predchádzajúceho odberateľa a poskytovať im plnú súčinnosť.

Cena elektriny a plynu

Podľa zákona o energetike je dodávateľ elektriny/plynu povinný riadne a úplne informovať odberateľa elektriny/plynu na vyhotovenej faktúre alebo v materiáli zasielanom súčasne s faktúrou o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny a za dodávku plynu, vrátane ich jednotkovej ceny. Informácia o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu obsahuje najmä jednotkovú cenu za:

- a) nákup elektriny alebo plynu, vrátane obchodnej činnosti dodávateľa elektriny alebo dodávateľa plynu,
- b) prepravu plynu,
- c) distribúciu elektriny, vrátane prenosu alebo distribúciu plynu,
- d) skladovanie plynu,
- e) straty pri prenose elektriny a distribúcii elektriny,
- f) systémové služby v elektroenergetike,
- g) prevádzkovanie systému v elektroenergetike,
- h) odvod do Národného jadrového fondu (NJF), ktorého výška je určená nariadením vlády.

Z uvedeného je zrejmé, že cena elektriny/plynu pozostáva z **viacerých zložiek**, okrem iného, z ceny za dodávku elektriny/plynu a z ceny za distribúciu elektriny/plynu, ktoré sú schvaľované alebo určované úradom ako ceny maximálne.

Konkurencia na trhu s elektrinou/plynom existuje v samotnej dodávke elektriny/plynu, avšak v distribúcii elektriny/plynu naďalej existuje monopolné postavenie prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete, ktorý sa zmenou dodávateľa elektriny/plynu nemení. Teda v prípade, že odberateľ zvažuje zmenu dodávateľa elektriny/plynu z dôvodu nespokojnosti s výškou ceny, **stačí, aby si porovnal cenu za samotnú dodávku elektriny/plynu**, keďže **ostatné zložky ceny sú určené úradom ako pevné ceny a pri zmene dodávateľa elektriny/plynu ostávajú nezmenené**. Reálna cena elektriny, uvedená v cenníkoch jednotlivých dodávateľov môže byť nižšia, ako úradom schválená maximálna cena.

Úrad zároveň odberateľom na svojom webovom sídle www.urso.gov.sk, v časti „Pre spotrebiteľa“ - „Cenová kalkulačka“ na základe údajov o spotrebe ponúka možnosť porovnať ponuky jednotlivých dodávateľov elektriny/plynu a zistiť tak možnú úsporu pri dodávke elektriny a plynu.

English

ÚRAD ROZHODNUTIA INFORMÁČNY SERVIS **PRE SPOTREBITEĽA** KONTAKTY

Domov / Pre spotrebiteľa

Cenová kalkulačka

Cenová kalkulačka pre prepočet výhodnosti dodávky elektriny a plynu pre zraniteľných odberateľov

Vážený spotrebiteľ,

ak máte záujem nájsť si najvýhodnejšieho dodávateľa elektriny alebo plynu, úrad Vám ponúka možnosť veľmi jednoduchým spôsobom porovnať ponuky dodávok od rôznych dodávateľov.

Na základe údajov o Vašej spotrebe rýchlo zistíte najlepšiu ponuku a možnú úsporu.

Zoznam dodávateľov a postup, pričadnej zmeny dodávateľa nájdete [na tejto stránke](#), alebo na webovej stránke vybraného dodávateľa.

- [Cenová kalkulačka - Plyn](#)
- [Cenová kalkulačka - Elektrina](#)

Úrad zdôrazňuje, že kalkulácia sa v prípade elektriny a plynu týka výlučne dodávky komodity ako rozhodujúcej, ale predsa len iba jednej zložky konečnej ceny. Výsledok nie je konečná alebo tzv. integrovaná cena, pretože neobsahuje v sebe sieťové poplatky, ktoré pre všetkých dodávateľov jednotne určuje úrad a teda ich vlastne netreba brať do úvahy, ale hlavne tiež nie obchodné marže dodávateľov a DPH.

- Základné práva odberateľa v domácnosti
- Často kladené otázky
- Zmena dodávateľa
- Podnety a riešenia sporov
- Cenová kalkulačka
- Štandardy kvality
- Burzové ceny elektriny a plynu

Uvedená schéma znázorňuje, ako si odberatelia môžu porovnať cenu jednotlivých dodávateľov elektriny a plynu.

Typ odberateľa: Domácnosť Malý podnik

Kraj:

Tarifné pásmo:

VT: Ročná spotreba (kWh):

Aktuálny dodávateľ:

Pri zmene na najvýhodnejšieho dodávateľa **Dodávateľ B** môžete ušetriť ročne **11.90 € s DPH**, čo je úspora **20.33%**

Druh tarify: DD1

Súčasný dodávateľ elektriny	Ročná platba € (s DPH)
Dodávateľ A	58.55

Poradie alternatívnych dodávateľov :

Alternatívni dodávatelia elektriny	Ročná platba € (s DPH)	Úspora € (s DPH)	Úspora (%)	Bližšie informácie	Komentáre
Dodávateľ B	46.65	11.90	20.33	>> link	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.
Dodávateľ C	48.46	10.09	17.24	>> link	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.
Dodávateľ D	48.72	9.83	16.78	>> link	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.
Dodávateľ E	48.74	9.81	16.75	>> link	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.
Dodávateľ F	49.32	9.22	15.76	>> link	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.

Zadajte Vašu ročnú spotrebu

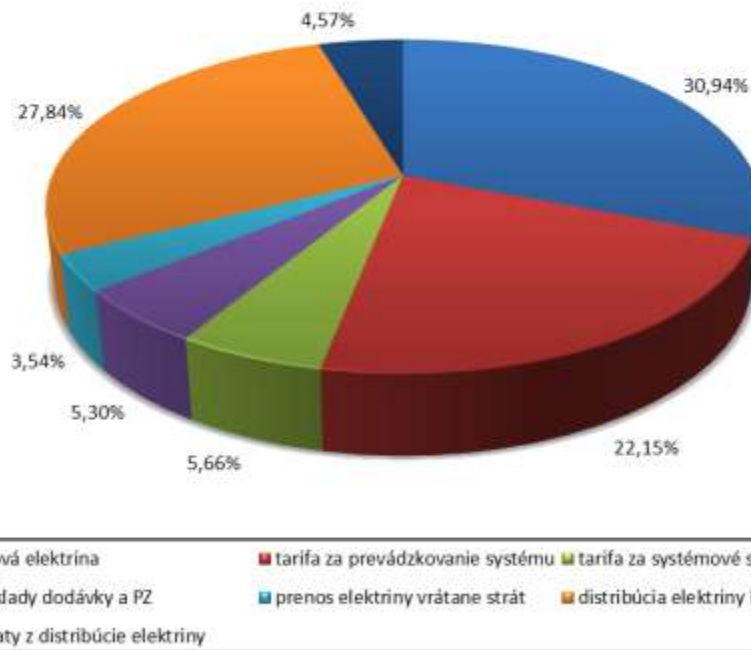
Zo zoznamu dodávateľov elektriny si zvolíte Vášho aktuálneho dodávateľa elektriny

Po spustení prepočtu Vám cenová kalkulačka vypočíta, ktorý z dodávateľov elektriny je pre Vás najvýhodnejší

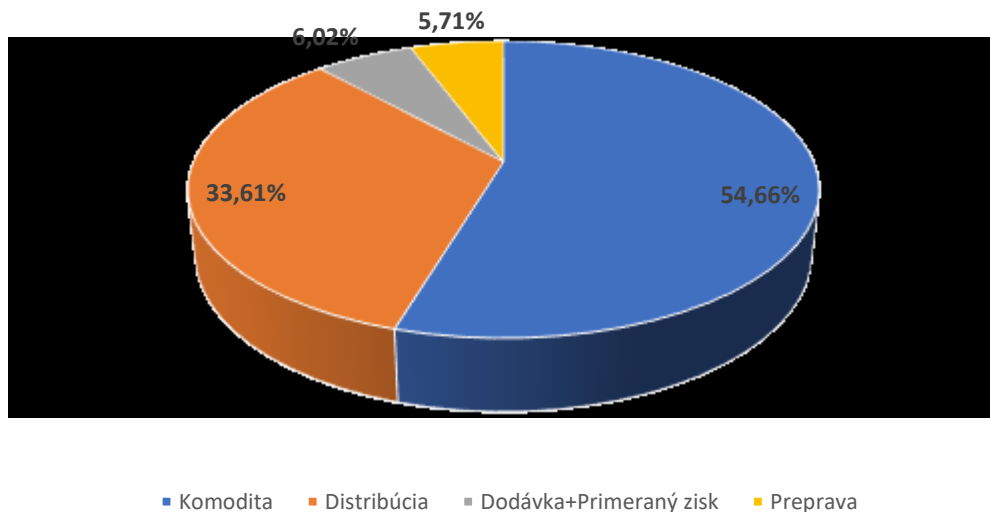
Dodávatelia elektriny/plynu zvereňujú svoje cenníky elektriny/plynu na svojich webových sídlach. Odberateľ elektriny/plynu má zároveň právo na poskytnutie informácie o každej zmene ceny za dodávku elektriny/plynu, rovnako o zmene obchodných podmienok, a to najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, pričom dodávatelia nemajú povinnosť poskytovať takéto informácie v písomnej podobe, ale postačí, ak ich zverejnia na svojom webovom sídle. V prípade, že s uvedenou zmenou ceny odberateľ nesúhlasí, má právo zmluvu o združenej dodávke elektriny/plynu bezodplatne vypovedať, doručením oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny/plynu najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny, s účinnosťou najneskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny.

Úrad ďalej takisto upozorňuje, že jednotliví dodávatelia elektriny/plynu majú aj osobitné cenníky služieb (napr. poplatky za vystavenie upomienky, vystavenie splátkového kalendára, odkladu úhrady dlhu, a pod...), ktoré sú spravidla dostupné takisto na ich webových sídlach. Uvedené cenníky služieb dodávateľov nie sú úradom regulované. Na stránkach niektorých dodávateľov elektriny/plynu je možné nájsť aj integrovaný cenník, z ktorého je zrejma konečná cena za elektrinu/plyn.

Štruktúra ceny elektriny pre domácnosti v roku 2018



Štruktúra priemernej koncovej ceny za dodávku plynu pre domácnosti od 01.12. 2018 bez DPH



Preddavkové platby

Preddavková platba je pravidelná, mesačne uhrádzaná platba, ktorú realizuje odberateľ v prospech dodávateľa elektriny/plynu. Optimálne nastavenie preddavkových platieb je **11 preddavkových platieb** (najviac vo výške 1/11 spotreby elektriny/plynu za predošlé vyúčtovacie obdobie), pričom posledný mesiac (mesiac, v ktorom je vystavená vyúčtovacia faktúra) sa preddavková platba neplatí, vzhľadom na to, že predpokladaná celková suma za spotrebu elektriny/plynu je rozrátaná na 11 platieb.

Preddavkové platby je možné uhrádzať jedným zo zvolených spôsobov, ktoré ponúka odberateľovi dodávateľ elektriny/plynu (napr. SIPO, bankový prevod, inkaso). Ak odberateľovi spôsob úhrady prestal vyhovovať, má odberateľ možnosť svojho dodávateľa požiadať o zmenu spôsobu úhrady a zvoliť si iný spôsob platby, ktorý dodávateľ umožňuje.

Preddavkové platby sú uhrádzané na základe **dohody o preddavkových platbách**, ktorá je spravidla zasielaná, spolu s vyúčtovacou faktúrou. Návrh dohody o preddavkových platbách vystavuje dodávateľ elektriny/plynu. Ak odberateľ nesúhlasí s výškou preddavkových platieb v uvedenom návrhu, je potrebné kontaktovať svojho dodávateľa a dohodnúť sa s ním na optimálnej výške preddavkových platieb. V prípade, že vyúčtovacia faktúra odberateľovi doručená nebola a odberateľ si nie je istý, ako má svoje preddavkové platby uhrádzať, je potrebné, aby sa odberateľ o týchto skutočnostiach informoval u svojho dodávateľa, najmä, ako majú byť preddavkové platby uhrádzané v nadchádzajúcom fakturačnom období.

Obchodné podmienky dodávateľov elektriny/plynu, ktoré sú záväzné pre odberateľov, ukladajú povinnosť uhrádzať preddavkové platby za dodávku elektriny/plynu. Zákon odberateľom dáva oprávnenie požiadať o úpravu preddavkových platieb, ako je uvedené vyššie. Dodávateľ je na základe zákona povinný na žiadosť odberateľa odpovedať. Úrad pripomína, že úprava preddavkových platieb nie je vykonaná automaticky po podaní žiadosti, ale až po potvrdení o úprave dohody o preddavkových platbách zo strany dodávateľa. Pokiaľ dodávateľ nepotvrdí, že k úprave preddavkových platieb došlo, úrad odporúča uhrádzať preddavkové platby podľa aktuálnej dohody o preddavkových platbách.

Aby preddavkové platby zodpovedali aktuálnej a predpokladanej spotrebe odberateľa elektriny/plynu, je možné požiadať dodávateľa o úpravu preddavkových platieb, teda o ich zvýšenie alebo zníženie, ak odberateľ dokáže odhadnúť, že na predmetnom odbornom mieste dôjde k poklesu (určitú dobu bude napríklad odborné miesto neobývané, prípadne sa zmenia podmienky odberu) alebo nárastu spotreby (pribudne spotrebič, ktorý má veľkú spotrebu, zmenia sa podmienky odberu).

Úhrada preddavkových platieb zodpovedajúca spotrebe odberateľa, je prvým predpokladom k vzniku vyrovnanjšieho stavu medzi cenou za spotrebu elektriny/plynu a úhradami preddavkových platieb, ktorý sa odzrkadľuje vo vyúčtovacej faktúre, kedy vzniká iba mierny nedoplatok/preplatok.

Upozornenie: Podľa obchodných podmienok väčšiny dodávateľov sa za dátum úhrady preddavkovej platby považuje **dátum pripísania peňažných prostriedkov na účet dodávateľa**. Úrad preto odporúča uhrádzať preddavkové platby **s dostatočným predstihom**, pred termínom splatnosti (v závislosti od spôsobu platby, aký má odberateľ zvolený), s uvedením **správneho variabilného symbolu a v predpísanej výške** podľa dohody o preddavkových platbách.

Vyúčtovanie

Vyúčtovanie odberu plynu vykonáva dodávateľ **plynu** najmenej jedenkrát ročne formou **vyúčtovacej faktúry**. Povinnosť vystavovať vyúčtovaciu faktúru raz ročne pri odbere **elektriny** nie je stanovená platnou právnou úpravou v oblasti energetiky, avšak môže byť upravená v obchodných podmienkach jednotlivých dodávateľov elektriny. V prípade zmeny dodávateľa elektriny/plynu, je dodávateľ povinný doručiť konečné vyúčtovanie platieb za dodávku elektriny/plynu najneskôr do štyroch týždňov po vykonaní zmeny.

Dodávateľ elektriny/plynu fakturuje dodané množstvo elektriny/plynu na základe **údajov poskytnutých od prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete**, ktorý je povinný zabezpečiť meranie elektriny/plynu v distribučnej sústave/sieti. Úrad odberateľom odporúča sledovať stavy svojich meradiel a zaznamenávať si ich, prípadne si meradlá v pravidelných intervaloch fotografovať, aby v prípade reklamácie vyúčtovacej faktúry, v ktorej by nesedeli stavy spotreby elektriny/plynu, mohli odberatelia podložiť svoje tvrdenia aj pravidelnými záznamami o svojej spotrebe. Úrad preto odporúča skontrolovať, či sú začiatkové a konečné stavy spotreby za dané fakturačné obdobie uvedené vo vyúčtovacej faktúre správne.

Ak odberateľ neuhradí prípadný nedoplatok z vyúčtovacej faktúry, resp. preddavkovú platbu do určeného dňa splatnosti, dodávateľ elektriny/plynu je povinný na tento stav upozorniť a určiť nový termín splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako desať dní od upozornenia a zároveň je povinný odberateľa poučiť o prerušení dodávky elektriny/plynu, ak záväzok nebude splnený ani v novej lehote splatnosti.

Preplatok z vyúčtovacej faktúry je dodávateľ elektriny/plynu povinný uhradiť v lehote splatnosti. V prípade neuhradenia preplatku z vyúčtovacej faktúry v lehote splatnosti, má odberateľ možnosť obrátiť sa na úrad.

Reklamácie

V prípade, že odberateľ nie je spokojný s vystavenou vyúčtovacou faktúrou, nastavením preddavkových platieb, odčítaním stavov spotreby, a pod..., má možnosť podať svojmu dodávateľovi elektriny/plynu alebo prevádzkovateľovi distribučnej sústavy/siete **reklamáciu**. Úrad však upozorňuje, že náležitosti podania reklamácie sú špecifikované v obchodných podmienkach jednotlivých dodávateľov elektriny/plynu, resp. prevádzkových poriadkoch prevádzkovateľov distribučnej sústavy/siete.

Lehota na vybavenie reklamácie je pre dodávateľa elektriny/plynu maximálne 30 dní odo dňa doručenia reklamácie, v prípade, ak sa vyžaduje súčinnosť prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete (najčastejšie v prípade reklamácie vyfakturovanej spotreby), má dodávateľ na vybavenie reklamácie maximálne 35 dní.

Úrad upozorňuje na skutočnosť, že **podanie reklamácie nemá vplyv na splatnosť** vyúčtovacej faktúry, resp. na splatnosť preddavkovej platby, preto **je potrebné uhrádzať svoje záväzky v lehote splatnosti, aby odberateľ predišiel spolpatnenému upomínaniu, či odpojeniu od dodávky elektriny/plynu.**

Meradlo

Súčasťou každého odberného miesta je aj určené meradlo, ktoré zaznamenáva stav spotreby elektriny/plynu. Meradlo je vlastníctvom prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete, pričom odberateľ, **má zo zákona povinnosť sprístupniť meradlo** prevádzkovateľovi distribučnej sústavy/siete, či už za účelom vykonania odpočtu spotreby, kontroly meradla, jeho výmeny alebo demontáže.

Ak má odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov o svojej spotrebe elektriny/plynu alebo zistí na meradle chybu, má právo požiadať prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete o preskúšanie určeného meradla. **Úhradu nákladov na preskúšanie určeného meradla uhrádza prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete len v tom prípade, ak sa potvrdí chyba na určenom meradle. V opačnom prípade náklady na preskúšanie hradí ten, kto o preskúšanie požiadal.** Kontrolu dodržiavania postupu prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

Úrad odberateľom odporúča pravidelnú kontrolu meradla na svojich odberných miestach. Týmto spôsobom má odberateľ možnosť odhaliť a nahlásiť prípadnú poruchu včas a predísť tak zbytočným komplikáciám. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete má povinnosť zisťovať stavy spotreby na odbernom mieste minimálne raz ročne (termín pravidelného odpočtu je možné zistiť aj podľa fakturačného obdobia, za ktoré dodávateľ vystavuje faktúru).

Upozornenie: Ak odberateľ prevádzkovateľovi distribučnej sústavy/siete neumožní zistiť stavy spotreby na odbernom mieste fyzickým odpočtom a odberateľ ani nenahlási prevádzkovateľovi distribučnej sústavy/siete tieto stavy dodatočne, prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete má oprávnenie určiť stav spotreby **odhadom** na základe spotreby odberateľa za predchádzajúce obdobie. Ak dôjde k záseku alebo inej poruche meradla, prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete má právo určiť stavy spotreby, okrem iného, aj **typovým diagramom dodávky**, a to spätne od výmeny meradla až po posledný fyzický odpočet na odbernom mieste.

Preventívna kontrola odpočtov

Ak nie je odberné miesto prístupné a odberateľ nemá možnosť ho za účelom odpočtu sprístupniť alebo ak je odberné miesto verejne prístupné a odberateľ nemá možnosť overiť si, či došlo k odpočtu stavu meradla, úrad odporúča zaznamenať si stav

spotreby, prípadne nahlásiť tento stav spotreby priamo prevádzkovateľovi distribučnej sústavy/siete. Nie je povinnosťou odberateľa nahlasovať údaje o svojej aktuálnej spotrebe, avšak je v záujme odberateľa mať prehľad o svojej spotrebe a o tom, či je fakturovaná skutočná spotreba. Prehľad o spotrebe je možné si zabezpečiť pravidelnou kontrolou odberného miesta a pravidelným zaznamenávaním spotreby.

Alternatívne riešenie sporov

V roku 2015 bol prijatý zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“), ktorý nadobudol účinnosť dňa 01. 02. 2016. Úrad je orgánom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré vyplývajú zo:

- ✓ zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy,
- ✓ zmlúv o pripojení do distribučnej siete,
- ✓ zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu,
- ✓ zmlúv o dodávke a odbere tepla,
- ✓ zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody,

uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa § 1 písm. c) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov.

Predmetom podnetov a návrhov na alternatívne riešenie sporu sú najmä:

- ✓ problémy s vystavenými vyúčtovacími faktúrami za dodávku elektriny alebo plynu,
- ✓ problémy s nedodržaním lehoty splatnosti pri vyplatení preplatku či nevystavením vyúčtovacej faktúry v zákonnej lehote a nespokojnosťou s vybavením reklamácie,
- ✓ nedodržanie jednotlivých ustanovení právnej úpravy v oblasti energetiky pri zmene dodávateľa,
- ✓ vystavovanie faktúr na úhradu deaktivčných poplatkov z titulu neposkytnutia súčinnosti odberateľmi pri zmene dodávateľa,
- ✓ okolnosti uzatvárania zmlúv o združenej dodávke komodít,
- ✓ konanie obchodných zástupcov pri uzatváraní zmlúv s odberateľmi (tzv. nekalé praktiky),
- ✓ problémy odberateľov pri ukončení zmluvného vzťahu, súvisiace s viazanosťou zmlúv, výpovednou lehotou, či vystavením konečnej vyúčtovacej faktúry,
- ✓ nastavenie zálohových platieb,
- ✓ prerušenie dodávok komodít do odberných miest.

Všetky potrebné informácie v súvislosti s ochranou odberateľa (riešením podnetov či alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov) sú zverejnené na webovom sídle úradu.

Podnety

V prípade problémov týkajúcich sa vyššie uvedených skutočností majú odberatelia možnosť podať podnet písomne na adresu úradu: **Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava 27** alebo elektronicky na e-mailovú adresu: **urso@urso.gov.sk**.

Úrad však upozorňuje, že v kompetencii úradu **nie je**:

- ✓ kontrola obsahu a zákonnosti zmlúv, uzatvorených s dodávateľmi elektriny/plynu, úrad vykonáva dohľad nad dodržiavaním obchodných podmienok, ktoré schválil pre dodávateľov elektriny/plynu, prípadne prevádzkových poriadkov schválených pre prevádzkovateľov distribučnej sústavy/siete,
- ✓ všeobecná kontrola faktúr bez bližšieho identifikovania problematickej položky,
- ✓ ukončenie zmlúv, uzatvorených s dodávateľom elektriny a/alebo plynu napísaním výpovede alebo odstúpenia od zmluvy,
- ✓ vymáhanie akýchkoľvek pohľadávok (dlhov) medzi dodávateľom a odberateľom týkajúcich sa porušenia ich zmluvných vzťahov,
- ✓ overovanie pravosti podpisu odberateľa na uzavretých zmluvách,
- ✓ neoprávnený odber,
- ✓ vyúčtovanie za užívanie bytu.