

## 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 naúčtovány 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 nejpříznivější.

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 kalkulačtor plateb za dodávku elektřiny. S pomocí tohoto „kalkulačtoru“ 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. Kalkulačtor 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 lákavá 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 poříditi 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](http://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. jim 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](http://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 uvědomí 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.skolaspotrebitel.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**

Střelniční 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.c  
Z  
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 zpoplatnění 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 (jednají-li se o změnu takových obsahových náležitostí smlouvy, pro jejichž změnu si strany výslovně sjednaly, že stačí 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 předchází vlastníka 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 „stornoplatek“ 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 změni 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 zasilány 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 reklamací 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 reklamacie 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 reklamacie“.

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 nedodržených 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 přerušil 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 zákazníkova 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 úplaty 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 maloobchodní 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



zákonnou povinnost zveřejňovat své ceníky, ani je předkládat úřadu, nemá ERÚ informace od ostatních dodavatelů k dispozici. V případě, že Energetický regulační úřad obdrží doplňující informace od dalších dodavatelů, interaktivní kalkulátor je automaticky o tyto nabídky doplňován.

V zásadě jsou na trhu dostupné produkty s fixní cenou na určité období (nejčastěji 1 rok), nebo produkty, jejichž pravidelný vývoj je vázán na vývoj cen na velkoobchodním trhu s elektřinou.

---

### **30. Kde je k dispozici elektronický výpočet cen?**

Elektronický výpočet cen dodávky elektřiny a plynu je k dispozici na webových stránkách Energetického regulačního úřadu. Údaje o výši cen silové elektřiny uveřejněné prostřednictvím kalkulátorů byly převzaty z podkladů poskytnutých jednotlivými dodavateli. Energetický regulační úřad nepřebírá odpovědnost za platnost a správnost těchto údajů za ostatní podmínky dodávek stanovené jednotlivými dodavateli.

---

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

viz odpověď k otázce č. 30

---

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

Ceny elektřiny zveřejňují obchodníci na svých webových stránkách, v zákaznických kancelářích pak mají k dispozici tištěné ceníky. Ceny za distribuci každoročně zveřejňuje ERÚ v cenovém rozhodnutí, které je k dispozici v tištěné formě v prodejnách SEVT, nebo je publikováno na webu Energetického regulačního úřadu.

Obdobná situace platí v oblasti plynárenství.

---

### **33. Jaké možnosti platby mám?**

Podle ustanovení § 50 odst. 1 písm. b) energetického zákona je součástí smlouvy o dodávce elektřiny způsob úhrady plateb za dodávku elektřiny. Obdobnou úpravu musí podle § 72 odst. 1 písm. b) energetického zákona obsahovat smlouva o dodávce plynu. Tato problematika je ponechána na smluvní úpravě s tím, že energetický zákon neobsahuje žádné pravidlo pro určení způsobu platby za dodávku elektřiny nebo plynu. Způsob platby proto upravuje přímo smlouva mezi obchodníkem a zákazníkem, popř. obchodní podmínky dodávek elektřiny nebo plynu, např.: přímé inkaso z účtu na bankovní účet dodavatele, platba složenkou na pobočkách České pošty, s.p., SIPO apod.

---

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

Systém regulovaných cen se uplatňuje tam, kde je omezena nebo znemožněna hospodářská soutěž a uplatňuje se monopolní přístup. Dále má zákazník nárok na dodávky energie za cenu stanovenou vnitrostátním orgánem v případě, že odebírá od dodavatele poslední instance.

O regulaci cen v energetických odvětvích rozhoduje na základě zmocnění v energetickém zákoně Energetický regulační úřad. Pokud se jedná o cenu silové elektřiny, tato nemůže být z důvodu liberalizace trhu s elektřinou v rámci EU Energetickým regulačním úřadem již regulována, tuto cenu určují sami výrobci nebo obchodníci.

Úřad reguluje ceny za přenos elektřiny, cenu za systémové služby, ceny za distribuci elektřiny, ceny za elektřinu dodavatele poslední instance, cenu za činnosti operátora trhu s elektřinou. Regulována je také cena na krytí vícenákladů spojených s podporou elektřiny z OZE, KVET a DEZ, úřad stanovuje výši příspěvku pro decentralní výrobu a výkupní ceny a zelené bonusy elektřiny z obnovitelných energetických zdrojů. Pro oblast plynárenství úřad reguluje ceny za přepravu plynu, distribuci plynu a ceny za dodávku poslední instance.

Cena silové elektřiny nemůže být z důvodu liberalizace trhu s elektřinou v rámci Evropské unie Energetickým regulačním úřadem již regulována a její výše je závislá nejen na situaci na domácím trhu (struktura zdrojů, budoucí spotřeba atd.), ale také z důvodu propojení soustav na působení vnějších tržních vlivů, tj. poptávce a ceně elektřiny v okolních zemích. Tuto cenu určují sami výrobci nebo obchodníci na základě svých nákladů na výrobu, obchodních strategií a reálných možností uplatnit se na trhu.

V případech stanovených zákonem má povinnost dodávat elektřinu zákazníkům za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem tzv. dodavatel poslední instance. Institutu dodávky od dodavatele poslední instance mohou využít zákazníci v případech, kdy jejich stávající dodavatel pozbyl schopnost dodávat elektřinu. Dodavatel poslední instance by současně měl být pojistkou pro malé zákazníky a domácnosti, kteří mají právo volby svého dodavatele elektřiny, avšak z různých příčin dodavatele na trhu s elektřinou nenalezli.

Způsob regulace je upraven ve vyhlášce č. 194/2015 Sb, *o způsobu regulace cen a postupech pro regulaci cen v elektroenergetice a teplotě.*

Ceny elektřiny, určené pro dodávku dodavatelem poslední instance, se stanovují na základě nabídek silové elektřiny ze strany výrobců a obchodníků, dostupných na trhu s elektřinou. V případě, že malý odběratel nebo domácnost požádají o využití služeb dodavatele poslední instance v plynárenství, cenu plynu těmto zákazníkům stanovuje Energetický regulační úřad.

---

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

Měření spotřeby elektřiny i plynu je věcí provozovatele soustavy (distribuční, přepravní, přenosové), ke které je připojeno příslušné odběrné zařízení zákazníka. Měřicí zařízení je ve vlastnictví provozovatele přenosové, přepravní nebo distribuční soustavy. Druh měřicího zařízení je stanoven právními předpisy, a to vyhláškou č. 82/2011 Sb., o měření elektřiny a o způsobu stanovení náhrady škody, a vyhláškou č. 108/2011 Sb., o měření plynu a o stanovení náhrady škody při neoprávněném odběru.

---

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

**Není stanoveno.**

---

**37. Kdy a jak se provádí odečet měřiče spotřeby?**

Provozovatel přenosové a provozovatelé distribučních soustav jsou ze zákona povinni zajišťovat měření v příslušné soustavě a včetně jejich vyhodnocování. Interval, ve kterých se odečty měřicích zařízení elektřiny provádí, stanoví vyhláška č. 82/2011 Sb., kterou se stanoví podrobnosti měření elektřiny a předávání technických údajů. Pro nejběžnější měření na hladině nízkého napětí je odečet prováděn minimálně jednou za kalendářní rok a dále pak vždy při změně dodavatele elektřiny nebo odběratele elektřiny. Zákazník si rovněž může odečítat měřicí zařízení sám, formou tzv. samoodečtu, přičemž i tento údaj může nahlásit svému dodavateli, a to zejména na konci zúčtovacího období.

Povinnosti provozovatele provádět pravidelné odečty elektroměru odpovídá zákonná povinnost zákazníka umožnit provozovateli přístup měřicímu zařízení za účelem provedení odečtu, ale také kontroly, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení.

Provozovatel přenosové soustavy je ze zákona povinen zajišťovat měření v přenosové soustavě včetně jejich vyhodnocování (§ 24 odst. 10 písm. e), rovněž provozovatel distribuční soustavy má ze zákona povinnost zajišťovat měření v distribuční soustavě včetně jejich vyhodnocování a předávat operátorovi trhu naměřené a vyhodnocené údaje a další nezbytné informace pro plnění jeho povinností, (§ 25 odst. 11 písm. f). Jestliže má konečný zákazník pochybnosti o správnosti údajů měření nebo zjistí závadu na měřicím zařízení, má právo nechat je přezkoušet, není-li však závada zjištěna, hradí žadatel o přezkoušení měřicího zařízení náklady s tím spojené.

Energetický zákon v ustanovení § 49 odst. 6 stanoví, že výrobci elektřiny, provozovatelé jiných distribučních soustav či zákazníci jsou povinni umožnit provozovateli přenosové soustavy

a provozovateli distribuční soustavy přístup k měřicímu zařízení a neměřeným částem odběrného el. zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení.

V oblasti plynárenství je provozovatel distribuční soustavy povinen zajišťovat měření na úrovni distribuční soustavy včetně jejich vyhodnocování, instalaci měřicího zařízení zajišťuje na náklad zákazníka provozovatel přepravní nebo distribuční soustavy, na svůj náklad jej pak udržuje a pravidelně ověřuje správnost měření.

Obdobně jako v elektroenergetice je i v plynárenství povinen zákazník umožnit provozovateli přepravní soustavy a provozovateli distribuční soustavy kdykoliv přístup k měřicímu zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení (§ 71 odst. 10 EZ).

Intervaly měření a přenosu údajů jsou stanoveny ve vyhlášce č. 82/2011 Sb., *o měření elektřiny a o způsobu stanovení náhrady škody při neoprávněném odběru, neoprávněné dodávce, neoprávněném přenosu nebo neoprávněné distribuci elektřiny*, kterou se stanoví podrobnosti měření elektřiny a předávání technických údajů, a to podle typu měřicího zařízení. Pro nejběžnější měření na hladině nízkého napětí, kterým je měřicí zařízení typu C a D, je odečet je prováděn minimálně jednou za kalendářní rok a dále pak vždy při změně dodavatele elektřiny nebo odběratele elektřiny.

---

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

**Energetický regulační úřad stanovuje regulované ceny cenovým rozhodnutím vždy do 30. listopadu s platností na celý následující kalendářní rok.**

**Cena silové elektřiny, jež regulována není, se co do výše může měnit na základě smluvních vztahů mezi dodavatelem a odběratelem, zpravidla však je upravována jednou ročně. Zároveň však platí, že o změně ceny elektřiny, pokud ji může podle smlouvy dodavatel měnit, musí být zákazník informován nejpozději 30. den přede dnem jejich účinnosti (§ 11a odst. 5) energetického zákona).**

**Za veřejné opatření pak lze považovat jednak skutečnost, že regulace některých cen je prováděna Energetickým regulačním úřadem jako ústředním orgánem státní správy, čímž se snižuje riziko výrazného a zejména pak neopodstatněného nárůstu cen.**

Cena silové elektřiny není Energetickým regulačním úřadem regulována a její výše se může měnit na základě smluvních vztahů mezi dodavatelem a odběratelem, zpravidla je však upravována jednou ročně. Někteří dodavatelé mohou také nabízet produkt, kdy se nabídková cena silové elektřiny v průběhu roku odvíjí od ceny elektřiny na energetických burzách.

V praxi zpravidla dochází ke změně ceny elektřiny k 1. lednu kalendářního roku, s výjimkou produktů, kde je měsíční vývoj ceny vázán na vývoj cen na velkoobchodním trhu. Rovněž je možné uzavřít

i kontrakt, kde ke změně ceny nedochází po delší časové období, nicméně tento mechanismus se doposud uplatňoval zejména u velkých odběratelů.

Účastník trhu nebo společně více účastníků, kterým jejich tržní síla umožňuje chovat se ve značné míře nezávisle na jiných soutěžitelích nebo spotřebitelích, má / mají na trhu dominantní postavení. Zneužívání dominantního postavení na újmu jiných soutěžitelů nebo spotřebitelů je zakázáno. Jako takové je posouzeno mj. např. přímé nebo nepřímé vynucování nepřiměřených podmínek ve smlouvách s jinými účastníky trhu.

Ustanovení přílohy ke směrnici Rady EHS 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách mj. stanoví, že nepřiměřeným ujednáním ve smlouvách jsou ujednání, která opravňují dodavatele nebo poskytovatele, aby jednostranně měnil podmínky smlouvy bez pádného důvodu, který je uveden ve smlouvě, a ujednání, podle kterých je možné, aby byla cena zboží stanovena v okamžiku dodávky nebo aby prodávající nebo poskytovatel zvýšil cenu, aniž by v obou případech dal spotřebiteli odpovídající právo smlouvu zrušit, jestliže je konečná cena příliš vysoká v poměru k ceně dohodnuté při uzavírání smlouvy. Tato ustanovení směrnice jsou implementována do českého právního řádu prostřednictvím ustanovení § 1814 občanského zákoníku.

---

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

**Dodavatel je oprávněn měnit cenu komodity, tedy ceny silové elektřiny nebo zemního plynu. Obchodník je povinen při změně obchodních podmínek, resp. ceny dodávané elektřiny upozornit zákazníka ve lhůtě 30 dnů předem na záměr takovou změnu provést. Je nutné, aby zákazníkovi byla v daném případě dána možnost uplatnit právo na odstoupení, jestliže nebude s takovou změnou souhlasit.**

Jak vyplývá z výše uvedených odpovědí, jednostranná změna ceny komodity, tedy silové elektřiny nebo zemního plynu, ze strany dodavatele je možná. Pokud se jedná o regulované ceny související s dopravou komodity ke konečnému zákazníkovi, je dodavatel při účtování jejich ceny vázán ustanoveními energetického zákona, prováděcími právními předpisy a zejména pak cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu, dodavatel je povinen dodržet tyto regulované ceny.

Pokud se jedná o samotný postup při změně obchodních podmínek, resp. ceny, je povinnost obchodníka s elektřinou upozornit zákazníka v dostatečné lhůtě (zákonná lhůta nejpozději 30 dnů) předem na záměr změnit smluvní podmínky, resp. ceník služeb upravena v energetickém zákoně v § 11a odst. 1). Dále je třeba dát zákazníkovi možnost v případě nesouhlasu s takto změněnými podmínkami / cenami uplatnit právo na odstoupení od smlouvy podle § 11a odst. 5 energetického zákona.

Povinnost obchodníka s plynem upozornit domácnosti a malé podnikatele v oblasti plynárenství je obdobně upravena v § 11a odst. 1 energetického zákona včetně možnosti odstoupení od smlouvy podle § 11a odst. 5 energetického zákona.

---

#### **40. Kteří dodavatelé působí v ČR?**

**Seznam držitelů licence na obchod s elektřinou je i s kontakty k nalezení na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu, a to v sekci Licence, Informace o držitelích.**

**Seznam držitelů licence na obchod s plynem je stejně jako u dodavatelů elektřiny k nahlédnutí na internetových stránkách energetického regulačního úřadu.**

V současné době působí na území České republiky několik obchodníků s elektřinou a plynem, kteří se zaměřují i na odběratele kategorie domácnosti (kategorie MOO) a maloodběr podnikatelé (kategorie MOP) či velkoodběr z vyšších napěťových hladin. Kromě tradičních obchodníků pocházejících z původních regionálních distribučních společností (tj. obchodníci působící v rámci skupiny ČEZ, E.ON, či Pražská energetika) je elektřina nabízena i dalšími nezávislými obchodníky.

Energetickému regulačnímu úřadu je z jeho úřední činnosti známo, že mezi tyto aktivní nezávislé obchodníky nabízející elektřinu domácnostem patří například společnosti BOHEMIA ENERGY entity, s.r.o., COMFORT ENERGY, s.r.o., CENTROPOL ENERGY, a.s., LAMA energy a.s., X Energie, s.r.o., atd. Bližší informace lze nalézt na jejich webových stránkách.

---

#### **41. Jak zruším smlouvu a změním dodavatele?**

Obecně lze říci, že režim ukončení smluv mezi spotřebitelem na jedné straně a obchodníkem jako poskytovatelem určité služby na straně druhé se řídí obecným předpisem práva soukromého, tedy zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tento právní předpis předpokládá několik způsobů, kterými lze ukončit smlouvu mezi dvěma stranami (dohoda o ukončení smlouvy, výpověď smlouvy, odstoupení od smlouvy včetně specifických případů u spotřebitelských smluv, uplynutí doby, na kterou byla smlouva sjednána).

Proces změny dodavatele elektřiny je upraven § 33 a následujících vyhlášky č. 408/2015 Sb., o Pravidlech trhu s elektřinou.

Pro snadnější orientaci připravil Energetický regulační úřad stručný návod pro odběratele kategorie domácnosti, který je dostupný na webových stránkách ERÚ v sekci Informační centrum pro zákazníka.

Proces změny dodavatele plynu včetně dalších možností je uveden v § 110 a následujících vyhlášky č. 349/2015 Sb., o Pravidlech trhu s plynem.

**Na webových stránkách Energetického regulačního úřadu je k dispozici doporučený postup změny dodavatele plynu pro domácnosti a maloodběratele na adrese [www.eru.cz](http://www.eru.cz) v sekci **Změna dodavatele**.** Vycházíme-li z obecné právní úpravy v občanském zákoníku, pak pro účely smluv uzavřených mezi účastníky trhu v elektroenergetice, resp. v plynárenství je možné uvažovat následující způsoby ukončení smlouvy mezi zákazníkem a jeho dodavatelem, resp. distributorem.

Může se jednat o zánik závazku dohodou, kdy je možné mezi stranami dohodnout, že se dosavadní závazek nahrazuje závazkem novým, nebo kdy se strany mohou dohodnout, že závazek nebo jeho část se ruší, aniž by vznikl nový závazek.

Dalším způsobem zániku smlouvy je nemožnost plnění, tedy stane-li se plnění nemožným, zaniká povinnost strany závazek dále plnit. Zákon stanoví také určité požadavky na takovou faktickou nemožnost plnění, kdy za plnění nemožné nelze považovat takové, kdy i za ztížených podmínek, s většími náklady nebo po sjednaném čase splnit přesto lze.

U závazků sjednaných na dobu určitou pak nastává zánik uplynutím doby, na niž byly sjednány, pokud se strany smlouvy nedohodnou jinak.

Dalším způsobem zániku závazku, který je také nejčastějším, je výpověď smlouvy, kterou zákon předpokládá u závazku k nepřetržité či opakované činnosti, zdržení se určité činnosti nebo strpění určité činnosti, a stanovuje obecnou tříměsíční výpovědní lhůtu ke konci kalendářního čtvrtletí.

Občanský zákoník upravuje také možnost odstoupení od smlouvy. Zákonným důvodem pro odstoupení od smlouvy je např. skutečnost, že právní úkon je zatížen vadami, k uzavření smlouvy došlo v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, dále v případě prodlení smluvní strany s plněním i po uplynutí dodatečně přiměřené lhůty k poskytnutí plnění, popř. při částečné nemožnosti plnění.

Protože se často jedná o smlouvy spotřebitelské, je nutné zmínit ještě specifický způsob ukončení smluv upravený občanským zákoníkem, a to odstoupení od smlouvy, jehož je spotřebitel oprávněn využít v zákonem předvídaných situacích, a má rovněž nárok být o tomto svém oprávnění ze strany dodavatele předem informován. Více viz. odpověď na otázku č. 5.

Před rozhodnutím o změně dodavatele elektřiny by měl zákazník zvážit dostupné nabídky na trhu s elektřinou a uvážit nejen cenové podmínky, ale také jiné faktory, např. obchodní podmínky dodavatele, jeho pověst, zkušenosti a spolehlivost apod. Změna dodavatele je v souladu se zákonem bezplatná.

Pokud si zákazník vybere jiného dodavatele a dohodne se s ním na budoucích dodávkách elektřiny, je důležité zvolit si správně datum, od kterého by měla být dodávka elektřiny novým dodavatelem zahájena. Změna dodavatele je proces, který nelze uskutečnit ze dne na den, protože vyžaduje provedení řady činností ještě před datem uskutečnění změny dodavatele. Nejpozdější termíny

zajištění těchto činností je proto vhodné stanovit a sledovat pomocí počtu dnů (pracovních nebo kalendářních) před dnem zahájení dodávek zákazníkovi novým dodavatelem.

Zákazník by měl v dostatečném časovém předstihu požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem, a to nejpozději v termínu dohodnutém ve smlouvě nebo uvedeném v obchodních podmínkách tohoto dodavatele.

Uzavřením příslušných smluv se pro zákazníka, z hlediska zajištění činností spojených se změnou dodavatele, celý proces uzavírá. Ve zbývajícím čase mezi uzavřením smlouvy a dnem, kdy nový dodavatel začne dodávat elektřinu konečnému zákazníkovi, jsou ostatními účastníky trhu s elektřinou prováděny další úkony technického a administrativního charakteru, které jsou se změnou dodavatele spojené. V případě úspěšně provedené změny dodavatele nový dodavatel zahájí dodávku elektřiny konečnému zákazníkovi ve smlouvě stanoveném termínu.

Pokud si konečný zákazník vybere jiného dodavatele a dohodne se s ním na budoucích dodávkách plynu, je důležité zvolit si správně datum, od kterého by měla být dodávka plynu novým dodavatelem zahájena. Změna dodavatele nabývá účinnosti k prvnímu plynárenskému dni kalendářního měsíce. Změna dodavatele je proces, který nelze uskutečnit ze dne na den, protože vyžaduje provedení řady úkonů před datem uskutečnění změny dodavatele. Nejpozdější termíny zajištění těchto činností je proto vhodné stanovit a sledovat pomocí počtu dnů (pracovních nebo kalendářních) před dnem zahájení dodávek zákazníkovi novým dodavatelem. Konečný zákazník by měl v dostatečném časovém předstihu požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem, a to nejpozději v termínu dohodnutém ve smlouvě nebo uvedeném v obchodních podmínkách tohoto dodavatele.

V případě úspěšně provedené změny dodavatele nový dodavatel zahájí dodávku plynu konečnému zákazníkovi ve smluvně stanoveném termínu.

---

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

Viz. odpověď na otázku č. 41.

---

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

Seriózní dodavatel elektřiny nebo plynu by měl v zastoupení zákazníka zajistit většinu úkonů nezbytných pro změnu dodavatele.

Více viz. odpověď na otázku č. 41.

---



#### **44. Existuje riziko odpojení dodávky při změně dodavatele?**

V případě změny dodavatele elektřiny si zákazník musí smluvně zajistit dodávku elektřiny od nového dodavatele. Uzavřením příslušné smlouvy se pro zákazníka z hlediska zajištění činností spojených se změnou dodavatele celý proces uzavírá. Důležitá je také skutečnost, že při zániku smlouvy trvá u odběrných míst typu domácnost rezervace příkonu pro dané místo připojení po dobu 24 měsíců ode dne zániku smlouvy a po tuto dobu tak musí provozovatel přenosové nebo distribuční soustavy splnit svoji zákonnou povinnost připojit k dané soustavě každého, kdo o to požádá, neboť splňuje pro připojení nutné podmínky.

Jestliže konečný zákazník mění dodavatele plynu, je důležité zvolit a dohodnout správně datum, od kterého bude zahájena dodávka plynu od nového dodavatele. Tento proces nelze uskutečnit ze dne na den a je třeba provést řadu úkonů před datem uskutečnění změny dodavatele, mj. je třeba včas požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem.

Viz. odpověď na otázku č. 41.

---

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

Odběratelé z kategorie domácností a malooběr mají právo na bezplatnou volbu změnu dodavatele. Zákon neobsahuje žádné důvody, pro které by nebylo možné realizovat právo na změnu dodavatele. Je třeba však zmínit dodavatele poslední instance dle ustanovení § 12a, dle kterého DPI dodává elektřinu nebo plyn zákazníkovi, jehož dodavatel elektřiny nebo plynu pozbyl oprávnění nebo jako subjekt zúčtování nesplňuje finanční podmínky zúčtování odchylek nebo v případě dodávky elektřiny na základě smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nemá zajištěnu související službu v elektroenergetice.

---

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

Podle energetického zákona je změna dodavatele energií bezplatná. To však nebrání vzniku situací, kdy je spotřebitel povinen k určitému finančnímu plnění, vždy by se však mělo jednat o situace, které vznikají v důsledku porušení smluvních ujednání mezi spotřebitelem a předchozím dodavatelem energií.

V praxi tak nejčastěji dochází ke sjednávání smluvních pokut pro případ, kdy by spotřebitel v rozporu se smlouvou „ukončil“ tuto smlouvu mimo sjednaný termín nebo předčasně. V takových případech ani nelze vyloučit takové smluvní ujednání, podle kterého by spotřebitel byl povinen vedle smluvní pokuty k úhradě škody vzniklé v důsledku porušení závazku odebírat energie v určitém rozsahu a po určitou dobu.

V této souvislosti je ovšem nutné zdůraznit skutečnost, že smluvní pokuta je smluvní institut, jehož účelem je zajištění splnění povinnosti. Účelem smluvní pokuty je tedy donutit jednu ze smluvních stran pod pohrůzkou majetkové sankce k řádnému splnění závazku. Smluvní pokuta, poplatek nebo jinak pojmenovaná smluvní sankce tak nemůže sloužit k tomu, aby odrazovala zákazníka od výkonu jeho smluvních oprávnění, tedy vypovězení smlouvy, odstoupení od smlouvy atd. V takovém případě by se jednalo o neplatné ujednání pro rozpor se zákonem.

---

#### **47. Kolik mě bude stát změna dodavatele?**

Zákazník má právo na bezplatnou změnu svého dodavatele.

---

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

Maximální doba trvání smlouvy zákonem stanovena není. Občanský zákoník však stanoví, že spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, která mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení. Je tedy možné, že pokud by zákazník / spotřebitel uzavřel smlouvu na dobu určitou s nepřiměřenou dobou trvání (a případně nemožností takovou smlouvu vypovědět), mohl by tím zhoršit svoje postavení a mohl by se dovolávat neplatnosti tohoto ujednání.

Je třeba vycházet z toho, že v současnosti může spotřebitel využít možnosti svobodné volby dodavatele elektřiny či plynu. Z hlediska ochrany hospodářské soutěže by délku smluvního závazání odběratele Úřad na ochranu hospodářské soutěže posuzoval s ohledem na postavení soutěžitele na trhu. Dlouhodobý smluvní vztah by mohl být překážkou pro rozvoj konkurence, neboť spotřebitel by ve své podstatě byl omezen právě v právu svého dodavatele změnit. Je však třeba zdůraznit, že takový případ by musel být posuzován samostatně, aby mohly být posouzeny všechny relevantní skutečnosti každého jednoho případu.

Vzhledem k tomu, že přiměřená doba smluvního závazání není stanovena v zákoně a dosud se touto otázkou nezabývaly ani soudy ve své judikatuře, lze ji stěží přesně určit. Vždy při určování její přiměřenosti bude záležet na konkrétních okolnostech a také na uvážení soudu.

Podle názoru ÚOHS není nikde explicitně stanovena maximální doba, na kterou může dodavatel spotřebitele smluvně zavázat. Je třeba vycházet z toho, že v současnosti může spotřebitel využít možnosti svobodné volby dodavatele elektřiny či plynu. Před samotnou změnou dodavatele je vhodné se informovat o právech a povinnostech zákazníka a dodavatele, které vyplývají z dodatelem předložené smlouvy. Důležitým údajem je právě mj. skutečnost, zda je smlouva uzavírána na dobu určitou či neurčitou a délka výpovědní doby. Obecně platí, že by ÚOHS délku smluvního závazání odběratele posuzoval s ohledem na postavení soutěžitele na trhu. V takovém případě by dlouhodobý

smluvní vztah mohl být překážkou pro rozvoj konkurence, neboť spotřebitel by v případě, že smluvní vztah se stávajícím dodavatelem by byl nevýhodný, nemohl dodavatele změnit.

---

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

Zákazník má právo na bezplatnou změnu dodavatele elektřiny a plynu. Porušením tohoto práva, kterému odpovídá povinnost dodavatele takovou změnu umožnit, by tedy došlo i k porušení, resp. nesplnění této povinnosti obchodníka. Kontrolu dodržování energetického zákona provádí Státní energetická inspekce, na kterou se lze s podobnou stížností obrátit. Obdobně by bylo možné adresovat svoji stížnost na Energetický regulační úřad.

V dané situaci se zákazník může obrátit také na soud s občanskoprávní žalobou na vydání bezdůvodného obohacení, neboť takto naúčtované poplatky ze strany dodavatele lze považovat za neoprávněný majetkový prospěch, jenž byl získán plněním bez právního důvodu.

---

**50. Na koho se mohu obrátit v případě první dodávky energie?**

Základním předpokladem pro zahájení dodávek energie je připojení k příslušné soustavě. K připojení odběrného místa k soustavě dochází po uzavření smlouvy o připojení, zpravidla na základě písemné žádosti zákazníka.

Podmínky připojení k elektrizační soustavě stanoví prováděcí právní předpis, vyhláška č. 16/2016 Sb., o podmínkách připojení k elektrizační soustavě, a jsou jimi podání žádosti o připojení, souhlasné stanovisko provozovatele příslušné soustavy k žádosti o připojení, a dále uzavření smlouvy o připojení mezi žadatelem a provozovatelem přenosové nebo distribuční soustavy. Náležitosti žádosti o připojení, důvody pro její zamítnutí ze strany provozovatele, nebo předpoklady pro vydání souhlasného stanoviska a jeho náležitosti v podrobnostech stanoví vyhláška.

Podmínky připojení odběrného plynárenského zařízení zákazníka k přepravní nebo distribuční soustavě stanoví vyhláška č. 62/2011 Sb., kterou se stanoví Pravidla provozu přepravní soustavy a distribučních soustav v plynárenství, a jsou jimi volná kapacita příslušné soustavy v místě připojení, technická možnost připojení, skutečnost, že připojované zařízení musí splňovat požadavky bezpečnosti a spolehlivosti, musí být dodrženy předávací tlaky a sjednán odběrový diagram dodávky plynu s ohledem na zajištění spolehlivosti dodávky.

Pokud má již zákazník uzavřenu smlouvu o připojení s provozovatelem distribuční soustavy, může se dohodnout na dodávkách elektřiny s jakýmkoliv obchodníkem s elektřinou. Totéž platí pro oblast plynárenství.

---

#### **51. Musím podepsat smlouvu a s kým?**

Energetický zákon upravuje v ustanovení § 50 jednotlivé smlouvy mezi účastníky trhu s elektřinou, v ustanovení § 72 smlouvy mezi účastníky trhu s plynem.

Pro zákazníka jako odběratele elektřiny budou v souvislosti s dodávkou důležité smlouva o dodávce elektřiny, případně smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, smlouva o připojení a smlouva o distribuci elektřiny.

Pro zákazníka jako odběratele plynu pak bude důležitá smlouva o dodávce plynu, smlouva o sdružených službách dodávky plynu, smlouva o připojení, smlouva o přepravě plynu konečným zákazníkům a smlouva o distribuci plynu.

Pro formu smluv podle ustanovení § 50 není stanovena obligatorní písemná forma, účastníci si tedy mohou vzájemná práva a povinnosti dohodnout ústně, nicméně písemná forma je zde velmi žádoucí. V oblasti plynárenství je písemná forma vyžadována pro smlouvu o dodávce plynu konečným zákazníkům.

Dále je nutné uzavřít smlouvu o připojení, dále smlouvu o distribuci elektřiny / plynu a smlouvu o dodávkách el. energie / plynu, případně smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny / plynu. Smlouva o připojení k elektrizační / plynárenské soustavě je jednou z podmínek připojení zařízení žadatele k soustavě.

---

#### **52. Jak zjistím, kdo je mým dodavatelem?**

Informace o aktuálním dodavateli zjistí zákazník ze své zálohové faktury nebo ze svého závěrečného vyúčtování spotřeby elektřiny nebo plynu, kde je vždy uveden i název dodavatele elektřiny nebo plynu.

---

#### **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?**

Je třeba zmínit hlavně institut dodavatele poslední instance, upraveného § 12a energetického zákona. Dodavatelem poslední instance je určený držitel licence na obchod s elektřinou nebo obchod s plynem uvnitř vymezeného území držitele licence na distribuci elektřiny, přičemž tento dodavatel je povinen dodávat elektřinu nebo plyn za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem domácnostem a malým zákazníkům, kteří o to požádají. Dodavatel poslední instance by současně měl být pojistkou pro malé zákazníky a domácnosti, kteří mají právo volby svého dodavatele elektřiny / plynu, avšak z různých příčin dodavatele na trhu nenalezli.

**Ceny elektřiny, určené pro dodávku dodavatelem poslední instance, se stanovují na základě nabídek silové elektřiny ze strany výrobců a obchodníků, dostupných na trhu s elektřinou. Ceny plynu dodavatele poslední instance reguluje v současné době Energetický regulační úřad způsobem věcného usměrnění ceny.**

**Za standardního distributora lze na základě ustanovení § 8 odst. 2 písm. b) energetického zákona považovat místně příslušného provozovatele distribuční soustavy, neboť rozhodnutí o udělení licence na distribuci elektřiny nebo licence na distribuci plynu obsahuje mj. také vymezené území. Standardním distributorem je tedy ten subjekt, kterému byla udělena licence na distribuci elektřiny nebo distribuci plynu a na jehož vymezeném území se nachází odběrné místo zákazníka. Pokud se jedná o dodávku vlastní komodity, tedy energie, zákazník není omezen ve výběru dodavatele (obchodníka), protože trh s elektřinou a trh s plynem jsou již zcela liberalizovány.**

Dodavatel poslední instance je též povinen dodávat elektřinu ostatním oprávněným zákazníkům, kteří využili práva volby dodavatele, ale jejichž dodavatel elektřiny pozbude v průběhu výkonu licencované činnosti oprávnění nebo možnost uskutečňovat dodávku elektřiny oprávněným zákazníkům a tito oprávnění zákazníci nemají ke dni přerušování nebo ukončení činnosti dodavatele zajištěnou dodávku jiným způsobem. V tomto případě je dodavatel poslední instance povinen dodávat elektřinu těmto oprávněným zákazníkům za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem nejdéle po dobu 6 měsíců ode dne, kdy tomuto dodavateli operátor trhu s elektřinou v souladu s pravidly pro organizování trhu s elektřinou neumožní účast na jím organizovaných trzích s elektřinou. Tuto skutečnost je dodavatel poslední instance povinen neprodleně oznámit dotčeným oprávněným zákazníkům.

---

**54. Musím podepsat smlouvu, abych byl / a skutečně připojena na energetickou rozvodnou síť, a s kým?**

**Konečný zákazník se připojuje k elektrizační soustavě u provozovatele přenosové soustavy (výjimečně) nebo u provozovatele distribuční soustavy. V souvislosti s úplným otevřením trhu s elektřinou má zákazník právo na změnu dodavatele silové elektřiny.**

**Pokud zákazník žádá o připojení svého odběrného místa k elektrizační soustavě, musí mít uzavřenu smlouvu o připojení, a pak již záleží na volbě zákazníka, jak si dodávky elektřiny a distribuci zajistí, zda dvěma samostatnými smlouvami, tj. smlouvou o distribuci s provozovatelem distribuční soustavy a dále smlouvou o dodávce s vybraným dodavatelem, nebo zda si zvolí snadnější cestu formou smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, kdy uzavře tuto smlouvu s vybraným dodavatelem, který už distribuci a přenos elektřiny a další související služby obstará a vyřídí s distributorem za zákazníka sám.**

Připojování odběratelů k distribuční soustavě, která jsou územními plány měst a obcí určena k zástavbě, je prováděno rozvojem stávající distribuční soustavy nebo přípojkami, a to na náklady příslušných provozovatelů distribučních soustav. Pokud se připojení realizuje mimo schválený územní plán města nebo obce, hradí přípojku žadatel, s výjimkou přípojek pro domácnosti, které hradí distributor do délky 50 metrů v návaznosti na ustanovení § 45 energetického zákona.

---

**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?**

**V oblasti elektroenergetiky a plynárenství je postup v podstatě shodný. V prvé řadě je nezbytné prostřednictvím zákaznických telefonních linek se u provozovatele distribuční soustavy informovat o důvodech přerušení dodávky elektřiny resp. plynu.**

**Obdobný postup by měl odběratel volit i tehdy, má-li další technické otázky.**

**V případě, že odběratel neakceptuje vyjádření provozovatele distribuční soustavy, má možnost obrátit se na orgán státní správy vykonávající kontrolu v energetických odvětvích, kterým je Energetický regulační úřad. Nelze vyloučit i případy, kdy z neznalosti je o pomoc požádán i jiný orgán, např. ČOI, která takové podněty postupuje k vyřízení ERÚ.**

Důvody přerušení jsou vymezeny ustanoveními § 25 odst. 3 písm. c), resp. § 59 odst. 1 písm. j) zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon. Je třeba rozlišovat důvody pro přerušení dodávky elektřiny resp. plynu. Tyto mohou být jednak technického charakteru např. při bezprostředním ohrožení zdraví a majetku, při stavech nouze a odstraňování následků, při provádění plánovaných prací, při odstraňování poruch na zařízeních distribuční soustavy. Dalším důvodem mohou být případy, kdy provozovatel soustavy využije oprávnění v důsledku porušování smluvních ujednání jako např. při neoprávněném odběru elektřiny nebo plynu, neumožní-li odběratel přístup k měřicímu zařízení, při odběru zařízení, které ohrožuje životy a majetek nebo ovlivňuje zpětně soustavu.

---

**56. Kdo zodpovídá za škody, které mi vzniknou v domácnosti v důsledku přerušení dodávek energie?**

**Spotřebitel může uplatňovat nárok na náhradu škody v důsledku přerušení dodávek energie vždy u toho, s kým má smluvní vztah.**

**V případě, že zákazník má uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, se zákazník může obrátit se stížností a s požadavkem na náhradu případné vzniklé škody na svého obchodníka, přičemž dodavatel se následně může postarat o další komunikaci s příslušným distributorem.**

V případě, že spotřebitel má smlouvu jak s dodavatelem elektřiny, tak i s příslušným provozovatelem distribuční soustavy, lze mu doporučit, aby se obrátil na oba subjekty a u nich uplatňoval právo na náhradu škody. Problém může nastat v případě, že se spotřebitel nedohodne s držiteli licencí povinnými zabezpečovat trvalé a bezpečné dodávky energií na tom, kdo škodu způsobil. V takovém případě by se měl bez zbytečného odkladu obrátit se žalobou na soud, a to tak, aby byly žalovány oba subjekty současně.

---

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

Dodávka elektrické energie a plynu je dodavatelem realizována po uzavření příslušné smlouvy o dodávce resp. smlouvy o sdružených službách dodávky. Smlouvou jsou upraveny platební podmínky pro úhradu záloh a vyúčtování za spotřebovanou energii. V návaznosti na příslušné ujednání má právo dodavatel s odvoláním na ustanovení EZ mj. omezit nebo přerušit dodávku pro opakované neplacení záloh nebo nezaplacení faktury za vyúčtování spotřeby (charakterizováno jako neoprávněný odběr podle § 51 a § 74 EZ) anebo odstoupit od smlouvy, pokud je toto smluvně sjednáno. V případě finanční nesolventnosti může zákazník pouze apelovat u dodavatele na sjednání splátkového kalendáře. Energetickým zákonem tento režim není nikterak upraven a je jen na vůli dodavatele, zda tuto situaci zohlední.

Státní energetická inspekce není vybavena pravomocemi nařídít licencované osobě, v daném případě dodavateli, sjednání výhodnějších podmínek tolerujících platební insolventci odběratele. Možnost řešení je občanskoprávní cestou v rámci předběžných opatření vydaných soudem.

---

**58. Co se stane, pokud můj dodavatel ukončí činnost? Kdo je mým dodavatelem v poslední instanci?**

Dodavatelem poslední instance je subjekt na trhu s elektřinou podle § 12a odst. 1 energetického zákona, který má v zákonem stanovených případech podle § 12a odst. 2 povinnost dodávat elektřinu zákazníkům za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem. Institutu dodávky od dodavatele poslední instance mohou využít zákazníci v případech, kdy jejich stávající dodavatel pozbyl schopnost dodávat elektřinu. Dodavatel poslední instance by současně měl být pojistkou pro malé zákazníky a domácnosti, kteří mají právo volby svého dodavatele elektřiny, avšak z různých příčin dodavatele na trhu nenalezli.

Dále Viz. odpověď k otázce č. 53.

---

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

Při stavech nouze v elektroenergetice stav nouze nebo situaci bezprostředně zamezující stavům nouze pro celé území státu vyhláší provozovatel přenosové soustavy, a to v hromadných sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení. Týká-li se stav nouze určité části území státu, vyhláší jej v regionálních sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení příslušní provozovatelé distribučních soustav.

Obdobně v plynárenství vyhlášení a ukončení stavu nouze pro celé území státu vyhláší provozovatel přepravní soustavy v hromadných sdělovacích prostředcích nebo jiným vhodným způsobem, a týká-li se stav nouze pouze určité části území státu, vyhlášení a ukončení takového stavu nouze provádí provozovatel distribuční soustavy nebo podzemního zásobníku plynu nebo výroby plynu v hromadných sdělovacích prostředcích nebo jiným vhodným způsobem.

V případě potřeby získání informací o nouzových opatřeních, resp. o stavu nouze je nejlépe kontaktovat technické dispečinky provozovatele distribuční soustavy, k jehož soustavě je zařízení zákazníka připojeno. Dále je možné obrátit se na Ministerstvo průmyslu a obchodu. Pro zákazníky jsou k dispozici i zákaznické linky energetických společností, jejich internetové stránky a elektronická pošta.

Energetický zákon specifikuje stav nouze, postupy pro jeho řešení a likvidaci následků a úlohu jednotlivých subjektů, resp. účastníků trhu s elektřinou zejména v ustanovení § 54 (elektroenergetika), § 73 (plynárenství) a § 88 (teplárenství) energetického zákona, některé povinnosti související se stavem nouze jsou upraveny rovněž v ustanoveních týkajících se jednotlivých účastníků trhu s elektřinou.

Provozovatel přenosové soustavy a provozovatel distribuční soustavy jsou oprávněni přerušit nebo omezit dodávku elektřiny odběratelům při stavech nouze nebo činnostech bezprostředně zamezujících jejich vzniku a při likvidaci následků těchto stavů. Zákazník je povinen řídit se pokyny technického dispečinku provozovatele přenosové soustavy nebo provozovatele distribuční soustavy, ke které je jeho zařízení připojeno, při činnostech bezprostředně zamezujících stavu nouze, při stavech nouze a při likvidaci následků stavů nouze.

Právním předpisem upravujícím některé další postupy související se stavem nouze je dále vyhláška č. 80/2010 Sb., o stavu nouze v elektroenergetice a o obsahových náležitostech havarijního plánu, a vyhláška č. 344/2012 Sb., o stavu nouze v plynárenství a o způsobu zajištění bezpečnostního standardu dodávky plynu, a vyhláška č. 225/2001 Sb., postup při vzniku a odstraňování stavu nouze v teplárenství.



---

#### **60. Kde mohu získat informace o postupu mého dodavatele v případě stížnosti?**

Informace týkající se postupu pro podání a vyřizování případných stížností zákazníka bývají obsahem příslušné smlouvy nebo obchodních podmínek. Zde lze nalézt úpravu toho, jakým způsobem se může zákazník na dodavatele se svými stížnostmi obracet, jakého postupu či opatření k nápravě je zákazník oprávněn se domáhat a dodavatel je povinen učinit atp.

Dodržování standardů kvality dodávky elektřiny a souvisejících služeb upravuje dále vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a služeb souvisejících v elektroenergetice, která stanoví, u koho může zákazník uplatnit reklamaci v případě nedodržení konkrétních standardů.

Obdobná je situace u reklamací na trhu s plynem. Zde upravuje reklamaci kvality, měření dodávek, vyúčtování distribuce, vyúčtování dodávky plynu vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě plynu a souvisejících služeb v plynárenství.

Pokud spotřebitel reklamuje nedodržení standardu kvality, měření dodávky, vyúčtování distribuce, vyúčtování dodávky elektřiny, dodržení termínu schůzky, postupuje se podle vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a služeb souvisejících v elektroenergetice. Tato vyhláška stanoví, u koho může zákazník reklamovat nedodržení jednotlivých standardů služeb poskytovaných zákazníkovi a sankce za porušení těchto standardů. Dále stanoví lhůty a způsoby vyřízení zákaznickovy reklamace a sankce za jejich nedodržení.

Obdobná je situace u reklamací na trhu s plynem.

Další informace týkající se postupu pro podání a vyřizování případné stížnosti zákazníka / odběratele bývají obsahem příslušné smlouvy nebo všeobecných obchodních podmínek, jež v některých případech jsou ze zákona nedílnou součástí smlouvy o dodávkách elektřiny. Zde bývá stanoveno zejm. jakým způsobem se může zákazník na dodavatele (distributora) se svými stížnostmi obracet, tj. kam je adresovat, případně konkrétně jaké osobě, v jaké formě (písemnost), zda lze takové stížnosti později doplňovat, resp. rozšiřovat důvody pro jejich uplatnění, zda je podání stížnosti vázáno lhůtou a jaké má její marné uplynutí pro zákazníka důsledky, v jaké lhůtě se adresát zavazuje stížnost posoudit a vyřídit, případně jakého postupu či opatření k nápravě je zákazník oprávněn se domáhat a dodavatel (distributor) se zavazuje učinit, jestliže taková stížnost bude shledána jako oprávněná atp.

---

#### **61. Využívá můj dodavatel služeb veřejného ochránce práv?**

Tak, jak je vymezena působnost Veřejného ochránce práv zákonem č. 349/1999 Sb., nemůže dodavatel energií využívat služeb Veřejného ochránce práv, resp. nemůže jej využívat pro řešení sporů mezi ním a zákazníkem.

**Není však vyloučeno, aby se dodavatel energií obracel na Veřejného ochránce práv tehdy, pokud má za to, že orgány vykonávající veřejnou správu v energetice nepostupují tak, jak mají, zejména ve vztahu k věcem, které se dotýkají jeho oprávněných zájmů nebo ve věcech, kdy by mohlo dojít k založení, změně nebo zrušení práva či povinností dodavatele energií.**

Působnost Veřejného ochránce práv se vztahuje na ministerstva a jiné správní úřady s působností pro celé území státu, správní úřady jim podléhající, Českou národní banku, pokud působí jako správní úřad, Radu pro rozhlasové a televizní vysílání, orgány územních samosprávných celků při výkonu státní správy, a není-li dále stanoveno jinak na Policii České republiky, Armádu České republiky, Hradní stráž, Vězeňskou službu České republiky, dále na zařízení, v nichž se vykonává vazba, trest odnětí svobody, ochranná nebo ústavní výchova, ochranné léčení, zabezpečovací detence, jakož i na veřejné zdravotní pojišťovny.

V některých oblastech si určité podnikatelské subjekty zřizují vlastního „firemního ombudsmana“, který potom řeší nejrůznější stížnosti zákazníků, avšak pouze v rámci tohoto podnikatelského subjektu. V oblasti energetiky se tato praxe z nejrůznějších důvodů zatím příliš nerozšířila.

---

**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?**

**Urovnání sporu se spotřebitelovým dodavatelem nebo s provozovatelem soustavy je možné několika způsoby, a to s různou finanční náročností.**

**První bezplatný způsob se používá v případě, kdy nedojde k dohodě o uzavření smlouvy mezi držiteli licencí a jejich zákazníky, nebo kdy nedojde k dohodě o podstatných náležitostech smlouvy. Dále se používá tehdy, kdy nedojde k dohodě o přístupu k přenosové soustavě nebo distribuční soustavě či přepravní soustavě. K rozhodování o těchto záležitostech je povolán Energetický regulační úřad. O opravných prostředcích proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu rozhoduje jeho předseda.**

**Dalším způsobem je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR). Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (s anglickou zkratkou ADR - Alternative Dispute Resolution) je systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou.**

**Posledním způsobem je řešení sporu soudní cestou. V rámci řízení před soudem lze řešit všechny občanskoprávní nároky, tedy i nároky mezi spotřebitelem a podnikatelem. Tento způsob však není bezplatný s výjimkou situace, kdy předseda senátu na návrh přizná účastníkovi osvobození od soudních poplatků.**

ERÚ se snaží spory mezi zákazníkem a obchodníkem řešit především dohodou, metodou tzv. konciliace. V případě, že mezi zákazníkem a obchodníkem nedojde k dohodě, je možné řešit spor v ADR ve správním řízení, na oddělení spotřebitelských sporů. Při podání na ERÚ připojte k žádosti jako důkazy kopie rozhodných písemných materiálů prokazujících skutkový stav, zejména stávající smlouvu, dosavadní korespondenci s obchodníkem/distributorem, případně jiné materiály.

ERÚ rozhoduje o návrzích zákazníků v postavení spotřebitelů (fyzických osob) v mezích energetického zákona - § 17 odst. 7 písm. a), písm. c), písm. e), popř. ve spojení s ustanovením § 142 odst. 1 správního řádu – řízení o určení právního vztahu (v mezích své věcné a místní příslušnosti rozhodne na žádost každého, kdo prokáže, že je to nezbytné pro uplatnění jeho práv, zda určitý právní vztah vznikl a kdy se tak stalo, zda trvá, nebo zda zanikl a kdy se tak stalo):

- podle § 17 odst. 7 písm. a) energetického zákona rozhoduje spory, kdy nedošlo k uzavření smlouvy podle energetického zákona mezi držitelem licence a zákazníkem (spotřebitelem) a spory o omezení, přerušení nebo obnovení dodávek nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie z důvodu neoprávněného odběru nebo neoprávněné distribuce,
- rozhoduje spory o splnění povinností ze smluv mezi držiteli licencí nebo mezi držitelem licence a zákazníkem podle tohoto zákona v případech, ve kterých by jinak byla k rozhodnutí sporu dána příslušnost soudu, pokud s pravomocí Energetického regulačního úřadu rozhodovat vzniklý spor souhlasí všichni účastníci řízení,
- ve smyslu § 17 odst. 7 písm. c) energetického zákona rozhoduje ve sporech 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,
- rozhoduje spory 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 energie podle § 26 odst. 6,
- podle § 17 odst. 7 písm. e) energetického zákona platí, že na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti nebo zákazníka, který je fyzickou osobou podnikající, rozhoduje spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, a 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.

### **Mimosoudní řešení sporů**

ERÚ, jako jeden ze subjektů alternativního řešení sporů, který je vedený v seznamu subjektů ADR Evropské komise, je příslušný pro řešení sporů zahájených spotřebiteli, tzn. fyzickými osobami, které nejednají v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, proti obchodníkům v energetických odvětvích.

- Řízení je vedeno podle ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, přičemž pro doručování v řízení se použijí ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění a správního řádu,
- sporné řízení se zahajuje na návrh účastníka řízení a je zpravidla ukončeno vydáním rozhodnutí v navrhované věci,
- podání návrhu nepodléhá zaplacení správního poplatku,
- náklady spojené s řízením si strany nesou samy,
- lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh zákazníka v postavení spotřebitele činí 90 dnů, ve zvláště složitých případech 120 dnů,
- proti rozhodnutí lze podat rozklad,
- navrhovatel může ukončit účast ve sporu zpětvzetím své žádosti (návrhu).

Důvody pro zamítnutí:

- spor nenáleží do věcné působnosti ERÚ,
- daný spor je bezdůvodný,
- sporem se zabývá, nebo se již dříve zabýval jiný subjekt pro řešení sporů, případně soud.

---

**63. Jaká jsou místní opatření na ochranu spotřebitelů elektřiny a plynu? Na koho se mohou obrátit, abych se dozvěděl / a více?**

Opatření na ochranu spotřebitele na místní úrovni neexistují. Všechna opatření na ochranu spotřebitele jsou prováděna centrálními státními orgány, popřípadě jejich územními organizačními složkami.

Opatření na ochranu spotřebitele se dají dělit mimo jiné podle toho, které orgány státní správy je v rámci své působnosti vydávají. V oblasti ochrany spotřebitele v energetice jsou věcně příslušnými Energetický regulační úřad, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže a Ministerstvo průmyslu a obchodu. Z hlediska spotřebitele pak bude důležité, vyskytne-li se spotřebitel v určitých situacích, aby věděl, na koho se má obrátit. Kromě výše uvedených orgánů mohou spotřebitelé svá práva uplatňovat i u obecných soudů.

---

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

Za ochranu spotřebitele v energetice odpovídá více státních orgánů, každý ve své působnosti, a to Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Energetický regulační úřad, Česká obchodní inspekce a Státní energetická inspekce. Kromě těchto orgánů jsou k ochraně povolány i obecné soudy. Více v otázkách č. 7 a č. 63.

---

**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?**

Seznam držitelů licence pro obchod s elektřinou/plynem naleznete na webových stránkách [www.eru.cz](http://www.eru.cz) v sekci Licence, Informace o držitelích.

V souvislosti s prosazováním hospodářské soutěže je předně dána pravomoc Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže. Úřad pro ochranu hospodářské soutěže může jednat pouze ex post a nikoli vytvářet podmínky pro soutěž, což je úkolem regulačního orgánu. Právě v působnosti Energetického regulačního úřadu je vedle jiného podpora hospodářské soutěže a ochrana zájmů spotřebitelů v těch oblastech energetiky, kde není možná konkurence tak, aby byly uspokojeny přiměřené požadavky na dodávku energií.

V případě, že se nemůže malý zákazník od svého dodavatele energie něčeho domoci, může adresovat svoji stížnost na Energetický regulační úřad, Sdružení obrany spotřebitelů či Státní energetické inspekci nebo Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.

V případě, že se nemůže malý zákazník od svého dodavatele energie něčeho domoci, může adresovat svoji stížnost na Energetický regulační úřad, který je oprávněn zabývat se zákaznickou problematikou v regulované části energetiky.

ERÚ však není jediným místem, kam se mohou zákazníci obracet se svými problémy. Spotřebitelé energií jsou chráněni také obecnou spotřebitelskou legislativou, a mají možnost obrátit se např. na Sdružení obrany spotřebitelů či informovat Státní energetickou inspekci.

Na Úřad pro ochranu hospodářské soutěže se může zákazník, resp. každá fyzická nebo právnická osoba, obrátit se stížností na porušení zákona o ochraně hospodářské soutěže. Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů, v platném znění, vymezuje zakázané praktiky, které jsou způsobilé vyloučit, omezit, jinak narušit nebo ohrozit hospodářskou soutěž. Proti těmto praktikám pak zasahuje antimonopolní úřad tak, aby byl odstraněn jejich negativní vliv na soutěž.

V případě, že se zákazník rozhodne podat stížnost, lze ji podat poštou, ústním podáním do protokolu v sídle konkrétního úřadu, popř. elektronickou poštou. Z podání musí být zřejmé, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje, současně je navrhovatel povinen označit důkazy k prokázání tvrzených skutečností. Je možné také podat anonymní podání bez nároku na odpověď.

---

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

Tímto orgánem je v České republice Úřad pro ochranu hospodářské soutěže. Sídlem je Brno. Úřad vytváří podmínky pro rozvoj hospodářské soutěže, dohlíží na zadávání veřejných zakázek

**a vykonává spolu s Evropskou komisí kontrolu ve vztahu k poskytování veřejných podpor. ÚOHS je ústředním orgánem státní správy, který je zcela nezávislý ve své rozhodovací činnosti. V čele Úřadu je předseda, kterého jmenuje na návrh vlády prezident republiky. Funkční období předsedy je šestileté, nikdo nemůže být jmenován na více jak dvě funkční období.**

Soutěž mezi firmami je základním mechanismem tržní ekonomiky, podporuje inovaci, omezuje výrobní náklady a zvyšuje výkonnost celého hospodářství. Pouze firmy stimulované konkurencí nabízejí výrobky a služby, které jsou konkurenceschopné z hlediska ceny a kvality. Soutěž tak má velký význam zejména pro spotřebitele, silná konkurence jim umožňuje výběr ze širšího sortimentu zboží za nižší ceny. Efektivní hospodářská soutěž je motorem pro generování konkurenceschopnosti a ekonomického růstu. Efektivní je zejména tehdy, když je trh tvořen na sobě navzájem nezávislými firmami, které jsou vystaveny konkurenčnímu tlaku. Aby byla zajištěna schopnost dodavatelů vyvíjet tento tlak, vymezuje soutěžní právo zakázané praktiky, které jsou způsobilé soutěž omezit. Proti takovým praktikám pak zasahuje antimonopolní úřad s primárním cílem odstranit jejich negativní vliv na soutěž.

V případě zahájení správního řízení mají soutěžitelé dále možnost přijmout závazky, které vedou k odstranění protisoutěžního stavu. Nutné je však podotknout, že přijetí závazků je výlučně na posouzení ÚOHS. Jsou-li tato opatření dostatečná pro ochranu hospodářské soutěže a odstraní-li se jejich splněním závadný stav, ÚOHS uloží soutěžiteli/soutěžitelům splnění těchto opatření. Teprve pokud ani tento postup nepomáhá, přichází na řadu možnost vysoké sankce, která může dosáhnout až 10 % z čistého ročního obrátu.

Více informací o působnosti Úřadu na ochranu hospodářské soutěže lze dohledat na [www.uohs.cz](http://www.uohs.cz).

---

#### **67. Co se stane, pokud nereagují na žádost o zaplacení?**

**Neuhrazení plateb v souvislosti se smlouvou také může být důvodem pro ukončení nebo přerušování dodávky elektřiny / plynu / tepla. Tento postup však bude možný pouze za předpokladu, že toto neplacení bude možné posoudit jako neoprávněný odběr podle § 51 EZ (elektřina), tj. jako odběr při opakovaném nedodržení smlouvaného způsobu platby za odebranou elektřinu včetně záloh, nebo odběr při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru elektřiny; nebo jako neoprávněný odběr podle § 74 EZ (plyn), tj. odběr při opakovaném neplacení smlouvaných záloh nebo nezaplacení vyúčtování za odebraný plyn; popř. jako neoprávněný odběr podle § 89 EZ (teplo), tj. odběr při opakovaném neplacení smlouvaných záloh včetně vyúčtování za odebrané teplo.**

**Z dikce zákona vyplývá požadavek zákonodárce na splnění předpokladu opakování takového porušení platební povinnosti ze strany zákazníka. Není tedy zásadně zákonem podložený**

**takový postup dodavatele (provozovatele soustavy), kdy tento přistoupí k odpojení zákazníka na základě pouze jediné neuhrazené platby za elektřinu / plyn / teplo, at' již měsíční zálohy, či celoročního vyúčtování.**

Podle obecné úpravy občanského zákoníku, se smluvní strana, která řádně a včas nesplní svůj závazek, dostává do prodlení. Je stanoveno, že v případě, že takový dlužník nesplní svůj závazek ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu stranou oprávněnou k plnění, má tato oprávněná strana, tedy věřitel (dodavatel), právo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o plnění peněžitého dluhu, má věřitel (dodavatel) právo požadovat od dlužníka (zákazníka) úroky z prodlení. Úrok z prodlení představuje zákonnou sankci, věřiteli (dodavateli) na něj vzniká právo ze zákona již tím, že dlužník (zákazník) v době splatnosti neuhradí příslušnou peněžní částku. Výši úroků z prodlení stanoví prováděcí právní předpis.

Vedle úroku z prodlení jako zákonného důsledku prodlení může být porušení povinnosti smluvní strany - zde spotřebitele - hradit pravidelné platby postiženo ještě další majetkovou sankcí, kterou je smluvní pokuta jako zajišťovací prostředek splnění povinnosti. Smluvní pokuta může vzniknout na základě dohody stran, pro platnost závazku ke smluvní pokutě je třeba určit ve smlouvě výši pokuty nebo stanovit způsob jejího určení. Stanovení výše smluvní pokuty je ponecháno výhradně na vůli smluvních stran a jejich ujednání s tím, že dohodnutá výše nesmí být v rozporu s dobrými mravy.

Podle ustanovení § 1814 občanského zákoníku nesmějí spotřebitelské smlouvy obsahovat tzv. zakázaná ujednání. Nepřiměřeně vysoká smluvní pokuta mezi nimi není v důsledku chybné transpozice směrnice Rady EHS 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Ustanovení písmene e) bodu 1. přílohy k této směrnici, která obsahuje katalog nekalých ujednání, výslovně zmiňuje klauzule zahrnující požadavek na spotřebitele, jenž neplní závazek, aby platil nepřiměřeně vysokou smluvní pokutu.

Závěrem lze říci, že stanoví-li tak smlouva, vznikne dodavateli vedle nároku na úrok z prodlení a smluvní pokutu i nárok na náhradu celé škody, která vznikla dodavateli následkem prodlení zákazníka a za kterou zákazník odpovídá.

---

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

**V případě, že zákazník již s určitým předstihem ví, že nebude schopen dostát svému závazku (vyplývajícímu z energetického zákona i ze samotné smlouvy) hradit dodavateli (distributorovi) regulovanou cenu za dopravu elektřiny a smluvní cenu za spotřebovanou silovou elektřinu, měl by tento problém řešit zejména cestou dohody se svým dodavatelem. Lze se dohodnout např. na splátkovém kalendáři o splátkách ve výši přiměřené finančním možnostem zákazníka. V případě, že se ovšem u zákazníka nejedná pouze o insolvenční přechodného, resp. jednorázového charakteru, ale o překážku dlouhodobější nebo opakující se povahy, měl by**

**zákazník zásadně přistoupit k úsporným opatřením tak, aby ve svém odběrném místě dosáhl nižší spotřeby elektřiny, a tudíž i nižších plateb.**

Odpojení dodávky z důvodu neuhrazení plateb v souvislosti se smlouvou je možné pouze za předpokladu, že toto neplacení bude možné posoudit jako neoprávněný odběr podle § 51 EZ, tedy jako odběr při opakovaném nedodržení smlouveného způsobu platby za odebranou elektřinu včetně záloh, nebo odběr při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru. Z dikce zákona vyplývá požadavek zákonodárce na splnění předpokladu opakování takového porušení platební povinnosti ze strany spotřebitele. Není tedy zásadně zákonem podložený takový postup dodavatele, kdy tento přistoupí k odpojení zákazníka na základě pouze jediné neuhrazené platby za elektřinu, zejména jedná-li se o zálohovou platbu.

V každém případě je žádoucí pokusit se podobný problém vždy se svým dodavatelem (distributorem) vyřešit vzájemnou dohodou, úpravou předpisu záloh (jejich výše) nebo individuálním splátkovým kalendářem odrážejícím aktuální platební schopnosti zákazníka atp.

---

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

**Samozřejmě nejvhodnější způsob, jak spotřebitel zjistí, za jakých podmínek mu mohou být obnoveny dodávky elektřiny / plynu, je prostřednictvím kontaktu se svým dodavatelem. Spotřebitel se tak může informovat, z jakého důvodu byl odpojen od dodávek a za jakých podmínek může být znovu připojen. Pokud si bude spotřebitel vědom svého pochybení a bude souhlasit s vyrovnáním dlužných plateb, popř. náhradou škody (pokud nějaká škoda v důsledku neoprávněného odběru vznikla), může se velmi rychle dohodnout s dodavatelem, popř. provozovatelem distribuční soustavy na vyřešení sporu a znovuobnovení dodávek. Vyřešení problému touto cestou bude zřejmě nejjednodušší. Pokud nedojde k dohodě přímo mezi spotřebitelem a provozovatelem distribuční soustavy mohou se strany pokusit spor vyřešit mimosoudně. Více o problematice mimosoudního řešení sporů v otázce č. 62.**

Nejčastějším důvodem pro přerušení dodávek elektřiny či plynu přitom je tvrzený neoprávněný odběr elektřiny nebo plynu, kdy v takovém případě má provozovatel distribuční soustavy právo v nezbytném rozsahu omezit nebo přerušit dodávku elektřiny odběratelům. Provozovatel distribuční soustavy má zároveň ze zákona povinnost odběratele znovu připojit, jakmile pomine důvod odpojení od dodávek elektřiny, resp. podle § 25 odst. 6 energetického zákona je povinen obnovit dodávku elektřiny bezprostředně po odstranění příčin, které vedly k jejímu omezení nebo přerušení. Stejnou povinnost obnovit distribuci a dodávku plynu bezprostředně po odstranění příčin, které vedly k jejímu omezení nebo přerušení, ukládá energetický zákon provozovateli distribuční soustavy podle § 59 odst. 6 energetického zákona, tedy pro oblast plynárenství. Ke znovupřipojení, resp. znovuobnovení dodávek by tedy mělo dojít ihned po skončení samotného konání, které je v rozporu s energetickým zákonem.



V případě, že spotřebitel nebude souhlasit s důvody odpojení, či s výší náhrady škody a nedohodne se s PDS (dodavatelem) a PDS (dodavatel) ho nebude chtít znovu připojit, může se obrátit na Energetický regulační úřad s návrhem na řešení sporu podle § 17 odst. 7 písm. a) energetického zákona včetně návrhu na vydání předběžného opatření na znovuoobnovení dodávek elektřiny / plynu.

V praxi však často dochází k odlišné interpretaci důvodu odpojení odběrného místa, resp. příčiny neoprávněného odběru a jeho následků. Provozovatel distribuční soustavy zastává zpravidla názor, že příčinou neoprávněného odběru je jak naplnění některého ze zákonných předpokladů, tak i neoprávněným odběrem způsobená škoda. Energetický regulační úřad naproti tomu zastává názor, že způsobená škoda je až následkem neoprávněného odběru, nikoli jeho příčinou, a její uhrazení nemůže být jedinou podmínkou pro opětovné připojení odběratele k elektrizační / plynárenské soustavě.

---

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

Česká energetická legislativa nezná pojem „ohrožený zákazník“ (anglický termín „vulnerable consumer“ lze někdy překládat i jako zranitelný spotřebitel), tak jak se o něm hovoří čl. 3 směrnice 2003/54/ES a 2003/55/ES o pravidlech pro trh s elektřinou a plynem. V otázkách týkajících se spotřebitele energií tedy s pojmem „ohrožený zákazník“ u nás pracovat nemůžeme. Ohrožení zákazníka jako spotřebitele energie ve smyslu výše uvedených směrnic může být dáno např. vnějšími faktory (spotřebitelé z odlehlostí apod.).

Z českého právního řádu vyplývá pouze nepřímá zákonná definice zranitelného spotřebitele, a to v souvislosti s nekalými obchodními praktikami podle § 4 odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve smyslu čl. 5 odst. 3 směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu. Podle tohoto paragrafu se hodnotí nekalost obchodní praktiky zaměřené na spotřebitele, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti nebo věku zvláště zranitelní, z hlediska průměrného člena této skupiny.

Pojem „vulnerable consumer“ se překládá do českého jazyka jako „zranitelný spotřebitel“ nebo jako „ohrožený zákazník“.

Chápání zranitelného spotřebitele podle zákona o ochraně spotřebitele neodpovídá pojetí ohroženého zákazníka ve smyslu čl. 3 směrnice 2003/54/ES a 2003/55/ES, proto pro účely podnikání v energetice a postavení zákazníka v energetice podle energetického zákona není možné z tohoto pojetí zranitelného spotřebitele vycházet.

V České republice neexistuje žádná zákonná specifikace, vládní analýza ani judikaturní upřesnění skupin zranitelných spotřebitelů v takovém smyslu jako je tomu např. ve Velké Británii (viz. Vulnerable

consumer groups: quantification and analysis - <https://www.ofgem.gov.uk/about-us/how-we-work/working-consumers/protecting-and-empowering-consumers-vulnerable-situations>.

Pojem „ohrožený zákazník“ tedy není v ČR zaveden jako právní pojem, nicméně právo s ním v určitých situacích pracuje. Kromě novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele je to například v zákoně o regulaci reklamy, o zvláštní ochraně osob - nezletilých dětí nebo spotřebitelů hovoří také občanský zákoník. V rámci českého právního řádu je důležité kritérium tzv. průměrného spotřebitele, se kterým operuje komunitární právo a judikatura. Nejvyšší soud české republiky již na pojem průměrného spotřebitele ve smyslu, jak jej vykládá Evropský soudní dvůr, také odkazuje ve své judikatuře - jednání konkrétního spotřebitele musí být posuzováno s ohledem na předpokládané vnímání běžně informovaného a přiměřeně pozorného a obezřetného průměrného spotřebitele dotčené kategorie výrobků či služeb. Toto chápání zákazníka - spotřebitele se samozřejmě uplatní také pro oblast energetiky.

Spotřebitelé energií v ČR, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci, mají možnost využít jiných u nás existujících nástrojů, především zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi (viz další otázka). Čistě z resortního hlediska ERÚ lze za ohroženého spotřebitele považovat toho konečného zákazníka, který má za zákonem stanovených podmínek v případě potřeby právo využít služeb dodavatele poslední instance (viz otázka 27)."

---

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

**Spotřebitel je v nepříznivé finanční situaci chráněn a podporován mnoha instituty právního řádu České republiky, které spíše vychází z jeho postavení jako občana České republiky než postavení jako spotřebitele. Počínaje systémem státní sociální podpory, systémem dávek v hmotné nouzi a jinými sociálními instituty přes insolvenční instituty až po ochranu před zneužitím situace spotřebitele jinými osobami.**

**Určitou míru ochrany poskytuje zákazníkovi například zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, podle kterého lze žádat o doplatek na bydlení, do něhož lze zahrnout náklady na nezbytnou spotřebu energií.**

**Rovněž zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele chrání spotřebitele např. proti obchodní praxi, kdy by byla vědomě využita jeho nepříznivá situace.**

Podle § 34 odst. 1 písm. b) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, se do odůvodněných nákladů na bydlení zahrnují též úhrady za prokazatelnou nezbytnou spotřebu energií (spojených s bydlením). Výše úhrady za prokazatelnou nezbytnou spotřebu energií se stanoví jako průměrná cena za dodávku energií pro bytovou jednotku určité velikosti podle sdělení příslušných dodavatelů těchto energií, nejvýše však ve výši skutečných úhrad. Nárok na doplatek na bydlení pak má

vlastník nebo nájemce bytu, který užívá byt, jestliže by po úhradě odůvodněných nákladů na bydlení byl

a) jeho příjem zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí osoby, nebo

b) příjem společně posuzovaných osob zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí společně posuzovaných osob podle tohoto zákona.

Potom vzniká oprávněnému nárok na doplatek na bydlení. Doplatek na bydlení vyplácí na žádost pověřený obecní úřad.

Pro úplnost dodáváme, že proti nepříznivé finanční situaci je spotřebitel nepřímo chráněn i prostřednictvím § 5a odst. 1 písm. c) ve spojení s § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele proti obchodní praxi, která vědomě využívá nepříznivé situace spotřebitele.

---

## **72. Jak mohu snížit svou spotřebu a platit méně?**

**Nejvíce energie běžná domácnost spotřebuje na vytápění (zhruba 50-80 %). Ani zbývající spotřeba energie na ohřev vody (15-30 %) a domácí spotřebiče (10-20 %) není zanedbatelná. I zde lze ušetřit nemalé peníze. Z velké části jde totiž o elektřinu, která patří mezi nejdražší druhy energie. Počet spotřebičů v domácnostech navíc roste a s tím zpravidla roste i spotřeba elektřiny.**

Spotřeba energie za rok

rodinný dům byt

Vytápění 22 200 kWh 71,3 % 10 556 kWh 54,2 %

Teplá voda 5 256 kWh 16,9 % 5 256 kWh 27,0 %

Domácí spotřebiče 3659 kWh 11,8 % 3659 kWh 18,8 %

Příklad spotřeby energie domácnosti (4 osoby) žijící v rodinném domě a v bytě. Zdroj: EkoWATT

Spotřeba elektřiny za rok

Chladnička a pultový mrazák (třída B) 639 kWh 17,5%

Myčka (třída B) 322 kWh 8,8%

Pračka (třída A) 213 kWh 5,8%

Sušička (třída C) 720 kWh 19,7%

Vaření (sporák, trouba, MW, varná konvice) 584 kWh 16,0%

TV s větší úhlopříčkou, video 241 kWh 6,6%

Počítač (desktop, 2 h denně) 104 kWh 2,8%

Hi-Fi 14 kWh 0,4%

Osvětlení (klasické žárovky) 472 kWh 12,9%

Ostatní (žehlička, fén, vysavač apod.) 350 kWh 9,6%

Celkem 3659 kWh 100 %

Příklad spotřeby elektřiny na provoz domácích spotřebičů za rok. Zdroj: EkoWATT

#### **a) Základem jsou úsporné spotřebiče**

**Při výběru nových elektrospotřebičů by se spotřebitelé neměli řídit pouze cenou, vzhledem a funkcí, ale také energetickou třídou a provozní spotřebou energie (závisí také na velikosti spotřebiče).**

Tyto a další užitečné údaje jako např. účinnost praní, spotřebu vody nebo hlučnost ledničky je možné najít na energetickém štítku. Tím jsou povinně značeny automatické pračky, sušičky, chladničky, mrazničky, myčky na nádobí, elektrické trouby a ohříváče vody, klimatizační jednotky a zdroje světla.

Spotřebitel by měl volit úsporné spotřebiče energetické třídy A, případně ještě úspornější A+ nebo A++. Rozdíl ve spotřebě mezi jednotlivými energetickými třídami se pohybuje kolem 10 až téměř 30 procenty. U počítačů, tiskáren, kopírek a další kancelářské techniky se je možné setkat se značkou Energy star, která označuje zařízení s nízkou spotřebou.

#### **b) Teplá voda**

**Spotřeba energie na ohřev vody se dá snížit především rozumným uživatelským chováním. Důležité je optimální nastavení zařízení užívaného pro ohřev vody, i jeho umístění. Energii je dále možné ušetřit také snížením spotřeby teplé vody.**

Pokud se ohřívá voda v bojleru, měl by spotřebitel nastavit teplotu na 55 °C. Omezí tak tepelné ztráty a tvorbu vodního kamene, který dále zvyšuje spotřebu energie. Každý stupeň navíc zvyšuje spotřebu elektřiny o 6-8 %. Průtokový ohříváč by měl být nastaven na konečnou teplotu vody, aby se ohřátá voda nemusela míchat se studenou. Ohříváč by měl být umístěn co nejbližší k místu odběru vody a vedení teplé vody by mělo být z izolované.

Snížení spotřeby je možné dosáhnout namontováním perlátorů a pákových baterií. Samozřejmostí je včasná výměna těsnění u kapajícího kohoutku. Zvolí-li spotřebitel sprchu místo koupele v plné vaně, spotřebuje zhruba jen 1/3 teplé vody. S použitím úsporné sprchové hlavice a směšovače s nastavením teploty (odstraníme zdlouhavé ruční nastavování teploty vody) je úspora ještě vyšší.

Ušetřit je možné také omezením umývání nádobí pod tekoucí teplou vodou. Ve srovnání s mytím nádobí v uzavřeném dřezu je spotřeba teplé vody minimálně trojnásobná. Pro domácnost, kde se pravidelně myje větší množství nádobí, se vyplatí nákup myčky, která ve srovnání s mytím pod tekoucí vodou ušetří zhruba 40-60 % energie, úspora vody je ještě větší.

#### **c) Chlazení potravin**

**Chladnička a mraznička na rozdíl od většiny ostatních spotřebičů běží neustále, proto by jim spotřebitelé měli věnovat velkou pozornost. Ledničku a mrazničku je třeba pravidelně odmrazovat, důležité je dobré odvětrávání i samotné nastavení teploty chlazení a mrazení.**

Námraza na výparníku funguje jako izolace a zvyšuje tak spotřebu energie. Námraza silnější než 3 mm může zvýšit spotřebu elektřiny dokonce o 50 i více procent. Tyto spotřebiče nesmí tedy být umístěny blízko u stěny nebo zdroje tepla, tedy sporáku, topení anebo na přímém slunci, jinak je spotřeba vyšší.

Zvýšení teploty v chladničce o 1 °C sníží spotřebu elektřiny zhruba o 7 %. Nastavení chladničky se doporučuje na +5 °C, u mrazničky -18 °C. Spotřeba energie roste také s velikostí zařízení. Každých 10l navíc zvyšuje roční spotřebu zhruba o 15 až 20 kWh.

Starší spotřebiče mají vyšší normovanou spotřebu než současné ledničky a mrazničky, na konci životnosti může také dojít k výraznému nárůstu spotřeby a tím k zatížení rodinného rozpočtu až o tisíce korun. Přesnou spotřebu elektrospotřebiče lze zjistit pomocí jednoduchého wattmetru, který se zapojí se do zásuvky před spotřebič (obvykle vyčíslí i náklady na elektřinu). Wattmetr si lze bezplatně vypůjčit ve vybraných energetických poradnách.

#### **d) Praní a sušení prádla**

**Spotřeba energie při praní závisí především na teplotě praní. Pračka by se měla plnit na předepsané množství prádla. Poměrně velkým spotřebitelem energie je také sušička prádla.**

Je vždy dobré zvážit, zda je nutné prát na 90 nebo jen na 60 či dokonce 40 nebo 30 °C. Například snížením teploty z 90 na 60 °C se dosáhne zhruba čtvrtinové úspory elektřiny.

Při praní na program "poloviční náplň" se spotřeba energie výrazně nesníží, naopak při větším množství prádla se může spotřeba energie významně zvýšit. Spotřeba roste také při ucpání filtru a usazení vodního kamene na topné spirále.

Pokud je možné sušit prádlo volně, spotřebitel tak výrazně ušetří. Pokud se však bez sušičky neobejde, měli by spotřebitelé volit úspornější ventilační sušičku spíše než sušičku kondenzační. Ventilační sušička ovšem vyžaduje připojení na odvod vzduchu z bytu.

#### **e) Vaření**

**Moderní sklokeramické varné desky spotřebují jen asi 30 % elektřiny ve srovnání s klasickým sporákem. Energii ušetří také použití mikrovlnné trouby, rychlovarné konvice, kávovaru nebo tlakového hrnce.**

Při vaření je výhodné plotýnku či troubu vypnout s předstihem a využít zbytkové teplo na dovaření jídla. Při vaření bez použití pokličky vzroste spotřeba až na trojnásobek.

## f) Elektronika

Při koupi televizoru, videa, DVD přehrávače či Hi-Fi systému je potřeba věnovat pozornost nejen jejich spotřebě (udává údaj o příkonu), ale také spotřebě v pohotovostním (stand-by) režimu. U jednotlivých přístrojů se mohou výrazně lišit.

**Ve vypnutém stavu odebírají proud také počítače, tiskárny, faxy a kopírky. Roční náklady díky této spotřebě mohou narůst o stovky i tisíce korun.**

Řešením je vypínání spotřebičů včetně pohotovostního režimu, pokud nejsou po dobu několika hodin používány, anebo společné vypínání několika spotřebičů (např. počítače a souvisejících zařízení) pomocí vypínače na prodlužovacím kabelu.

Při výběru počítače je dále třeba zvážit, zda spotřebitel potřebujeme stolní počítač (desktop) nebo notebook. Velký počítač totiž spotřebuje zhruba třikrát více energie. Jeho spotřebu lze snížit použitím LCD monitoru, neboť klasický monitor je méně úsporný. U televizí mívají oproti klasickým a LCD obrazovkám výrazně vyšší spotřebu starší modely plazmových obrazovek. U moderních modelů tomu tak už být nemusí. Spotřeba však roste s velikostí obrazovky.

## g) Osvětlení

**Osvětlení by mělo být navrženo tak, aby šlo využívat lokální osvětlení (lampy) tak, aby se svítilo pouze tam, kde je to potřeba. Zásadní úspora vznikne nahrazením žárovek úspornými kompaktními zářivkami. Ty mají klasický závit jako žárovky a lze je instalovat téměř všude. Spotřeba tak poklesne zhruba na čtvrtinu.**

Žárovky kompaktní zářivky

příkon spotřeba/rok příkon spotřeba/rok

WC 60 W 33 kWh 15 W 8 kWh

Koupelna 100 W 73 kWh 26 W 19 kWh

Chodba 100 W 55 kWh 23 W 13 kWh

Obývací pokoj 240 W 168 kWh 60 W 42 kWh

Ložnice 100 W 58 kWh 23 W 13 kWh

Dětský pokoj 100 W 73 kWh 23 W 17 kWh

Kuchyně 100 W 58 kWh 23 W 13 kWh

Celkem 517 kWh 125 kWh

Úspora 76 %

Srovnání spotřeby elektřiny na osvětlení bytu žárovkami a kompaktními zářivkami. Zdroj: EkoWATT

## h) Volba jističe a tarifu

Nemalou částku za elektřinu lze ušetřit také volbou vhodného hlavního jističe a tarifu. Snížení velikosti hlavního jističe, který není plně využíván, sníží měsíční platbu za elektřinu o desítky korun nebo dokonce více než sto korun.

---

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

V rámci ochrany proti nekalým obchodním praktikám se spotřebitel může obrátit na příslušný soud, aby konstatoval neplatnost právního úkonu, který zranitelný spotřebitel učinil v důsledku nekalé obchodní praktiky.

Spotřebitel se může obrátit i na Energetický regulační úřad, který je oprávněn uložit pokutu, a to za porušení povinností, které obchodníkovi plynou z ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v odvětví elektroenergetiky a plynárenství podle § 18 odst. 1 písm. a) energetického zákona.

---

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

Předně je třeba konstatovat, že spotřebitel může snížit výdaje související s energiemi především svým chováním. Existuje spousta rad, jak se chovat, aby byly spotřebitelovy náklady co nejnižší. Tyto rady může spotřebitel získat například prostřednictvím internetu, novin a časopisů či od spotřebitelských organizací. Obecně lze poradit například snížení teploty ve vytápěných místnostech, či zbytečné nenadužívání přístrojů spotřebovávající energie.

Dalším způsobem, jak je možné snížit náklady na elektřinu, je správná volba dodavatele a vhodný výběr tarifu či distribuční sazby. Více o této možnosti v kapitolách 3 a 4.

---

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

Nekalá obchodní praktika je obecně definována v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Jedná se o takové jednání obchodníka vůči spotřebiteli, které naplňuje zákonné znaky dle § 4 zákona, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny.

Obchodní praktika, která může podstatně narušit ekonomické chování určité jednoznačně vymezitelné skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní takovou praktikou nebo výrobkem nebo službou, a to způsobem,

který prodávající může rozumně očekávat, se hodnotí z hlediska průměrného člena této skupiny; tím nejsou dotčeny běžné a oprávněné reklamní praktiky zveličených prohlášení nebo prohlášení, která nejsou míněna doslovně.

Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktika podle § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona o ochraně spotřebitele. Zvláště je v souvislosti s nekalými obchodními praktikami chráněn ohrožený zákazník (více o problematice zranitelného spotřebitele je uvedeno u otázky č. 70 tohoto seznamu).

Pokud se spotřebitel setká s nekalou obchodní praktikou a na základě ní učiní právní úkon, který by jinak neučinil, tedy se například zaváže smlouvou, může se obrátit na obecný soud, aby konstatoval neplatnost úkonu, který spotřebitel provedl. Pokud spotřebitel již ze smlouvy plnil a právní úkon jím učiněný byl soudem shledán neplatným, může spotřebitel vyžadovat od obchodníka, vrácení svého plnění na základě bezdůvodného obohacení.

V případě, že se jedná o spotřebitele energie v situaci, kdy se malý zákazník od svého dodavatele nemůže něčeho domoci, je oprávněn se obrátit na Energetický regulační úřad, kde si může stěžovat na nekalé obchodní praktiky. ERÚ však není v tomto případě jediným místem, kam se mohou spotřebitelé energie obracet se svými problémy. Vzhledem k tomu, že Česká republika zatím nemá sektorovou legislativu na ochranu zákazníka, jsou spotřebitelé energií tedy chráněni obecnou spotřebitelskou legislativou (viz výše). Energetický regulační úřad doporučuje konzultovat problémy spotřebitelů energie např. se Sdružením obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitele.info/poradna/>) či informovat Státní energetickou inspekci (<http://www.cr-sei.cz/>).

Dále také spotřebitel, který utrpěl škodu v důsledku nekalé obchodní praktiky podnikatele, se může obrátit na obecný soud, aby uložil danému podnikateli povinnost k náhradě škody. Samozřejmě není vyloučena možnost, která je pravděpodobně i vhodnější, aby se spotřebitel dohodl s podnikatelem na mimosoudním vyřešení sporu.

V případě, že se spotřebitel bude cítit poškozen či zkrácen na svých právech při nabízení nebo prodeji výrobků nebo při nabízení nebo poskytování služeb v energetice z důvodu porušení výše popsaných povinností uložených obchodníkovi zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, má možnost se s danou problematikou obrátit na Energetický regulační úřad, který provádí dozor nad plněním některých povinností dodavatele v elektroenergetice a plynárenství uložených mu zákonem o ochraně spotřebitele.

---

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



Anglický výraz „misleading selling practice“ se dá přeložit jako „klamavá obchodní praktika“ nebo „zavádějící prodejní praktika“. Český právní řád používá výraz „klamavé obchodní praktiky“.

Termín klamavá obchodní praktika je pak osvětlen v § 5 zákona o ochraně spotřebitele. Obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

Za klamavou se považuje také obchodní praktika obsahující pravdivou informaci, jestliže vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, pokud jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl ohledně

a) existence a podstaty výrobku nebo služby,

b) hlavních znaků výrobku nebo služby, jako jsou údaje o jejich dostupnosti, výhodách, rizicích, provedení, složení, příslušenství, poprodejním servisu a vyřizování reklamací a stížností, výrobním postupu a datu výroby nebo dodání, způsobu dodání, způsobilosti k účelu použití, možnosti použití, množství, specifikaci, zeměpisném nebo obchodním původu, očekávaných výsledcích jejich použití nebo výsledcích a provedených zkouškách nebo kontrolách,

c) rozsahu závazku prodávajícího, motivu pro obchodní praktiku a podstaty prodejního postupu, prohlášení nebo symbolu týkajících se přímého nebo nepřímého sponzorování nebo schválení prodávajícího nebo výrobku nebo služby,

d) ceny nebo způsobu výpočtu ceny anebo existence konkrétní cenové výhody,

e) nutnosti servisu, náhradního dílu, výměny nebo opravy,

f) podstaty, charakteristických rysů a práv prodávajícího nebo jeho zástupce, například jeho identifikace a majetku, způsobilosti, postavení, schválení, přidružení nebo vztahů, práv průmyslového, obchodního nebo duševního vlastnictví nebo jeho ocenění a vyznamenání, nebo

g) práv spotřebitele, včetně práva na náhradní dodání nebo vrácení kupní ceny vyplývajících z práv z vadného plnění nebo rizika, kterému může být vystaven.

Obchodní praktika se rovněž považuje za klamavou, pokud ve věcných souvislostech, s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem, vede nebo může vést k tomu, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, a pokud zahrnuje

a) jakékoli uvádění výrobku nebo služby na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s jiným výrobkem nebo službou,

b) jakékoli uvádění výrobku nebo služby na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s ochrannou známkou, obchodní firmou nebo jinými rozlišovacími znaky jiného prodávajícího, nebo

c)) nedodržení jednoznačného závazku obsaženého v kodexu chování, k jehož dodržování se prodávající prokazatelně zavázal.

Podle § 5a zákona o ochraně spotřebitele se považuje za klamavou obchodní praktika, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel

potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil (tzv. klamavé opomenutí).

Za klamavé obchodní praktiky jsou vždy považovány obchodné praktiky podle přílohy č. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

ERÚ není v tomto případě jediným místem, kam se mohou spotřebitelé energie obracet se svými problémy. Vzhledem k tomu, že Česká republika zatím nemá sektorovou legislativu na ochranu zákazníka, jsou spotřebitelé energií tedy chráněni obecnou spotřebitelskou legislativou. Energetický regulační úřad doporučuje konzultovat problémy spotřebitelů energie např. se Sdružením obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitele.info/poradna/>) či informovat Státní energetickou inspekci (<http://www.cr-sei.cz/>).

---

**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?**

Na základě výše uvedeného se tedy lze předně obrátit na druhou smluvní stranu, zde obchodníka či provozovatele distribuční soustavy (podle typu smlouvy), a uplatnit námitku relativní neplatnosti přímo vůči němu. V případě, že druhý účastník námitku nepřijme, musel by se zákazník - spotřebitel obrátit se svým návrhem na vyslovení neplatnosti na obecný soud.

Další možností řešení dané situace, kdy jsou poskytnuty chybné informace jak před podpisem smlouvy, nebo po jejím podpisu, je od smlouvy odstoupit.

Obecně se zákazník může obrátit na Českou obchodní inspekci v případě, že obchodník nesplnil některou z povinností uloženou mu zákonem na ochranu spotřebitele. Zejména se jedná o povinnost informovat řádně zákazníka, neboť tato informační povinnost je potenciálně významná i pro oblast energetiky, kde často dochází k informování zákazníků způsobem, jenž vyvolává zdání, že cena energie je nižší než ve skutečnosti.

V případě spotřebitele energie v situaci, kdy se zákazník od svého dodavatele nemůže něčeho domoci, je oprávněn se obrátit na Energetický regulační úřad, kde si může stěžovat vedle jiného také např. na smluvní podmínky, cenu, dodavatele, který neplní sjednané dohody, nebo na neférové obchodní praktiky.

Jako další možnost řešení dané situace, kdy jsou poskytnuty chybné informace jak před podpisem smlouvy, nebo po jejím podpisu, je od smlouvy odstoupit. Obecně platí, že odstoupit od smlouvy může účastník, jen jestliže je to zákonem stanoveno nebo účastníky dohodnuto. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší, není-li právním předpisem stanoveno nebo účastníky dohodnuto jinak. Tolik stanoví obecná úprava občanského zákoníku. Speciální úpravu pak představuje institut

odstoupení upravený v rámci spotřebitelských smluv. Jedná se o právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku, a to právě v návaznosti na porušení zákonem specifikované informační povinnosti dodavatele (distributora). Dále je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, v zákonem dané lhůtě bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce, a tomuto právu spotřebitele odpovídající povinnost dodavatele jej o tomto právu informovat (zde je oprávnění spotřebitele tedy ještě širší, může být v zákonné lhůtě uplatněno dle uvážení zákazníka, je nezávislé na jakémkoli předchozím pochybení či porušení povinnosti ze strany obchodníka, a nesplnění jeho informační povinnosti „pouze“ prodlužuje lhůtu, ve které lze odstoupení uplatnit).

Možnost uplatnit právo na odstoupení bývá také pravidelnou součástí všeobecných obchodních podmínek jako nedílné součásti smluv o dodávce elektřiny, popř. smluv o sdružených službách dodávky elektřiny.

Energetický regulační úřad v rámci dozoru nad ochranou spotřebitele v problematice poskytování povinných informací podle zákona o ochraně spotřebitele, tedy za předpokladu, že obchodník nesplní povinnost informovat spotřebitele způsobem a v rozsahu uloženým mu tímto zákonem. Podle těchto ustanovení zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné. Proávající je dále povinen zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny informacemi, které jsou definované v § 10 zákona o ochraně spotřebitele (tato povinnost se pro oblast energetiky v podstatě neuplatní, nicméně zároveň platí, že nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit údaji jiným vhodným způsobem, a není-li možné nebo účelné prodávané výrobky vzhledem k jejich povaze takto označit, je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení tohoto zákona, pravdivě sdělit, popřípadě doložit). Veškeré informace musí být uvedeny v českém jazyce. Dále je prodávající povinen informovat v souladu s cenovými předpisy spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit, přičemž informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:

- a) cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
- b) stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
- c) v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,
- d) cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,

e) vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.

Výše uvedená informační povinnost je potenciálně významná pro oblast energetiky, neboť i v energetice dochází velmi často k informování zákazníků způsobem, který vyvolává ve spotřebitelích zdání, že cena energie je nižší než ve skutečnosti (viz. např. různé informační kampaně dodavatelů elektřiny, kdy jsou ale v rámci „levnější“ dodávky elektřiny služby spojené s dodávkou elektřiny zvlášť zpoplatněny a tato skutečnost není spotřebitelům sdělována a některé další obchodní praktiky).

Zákazník se může obrátit se stížností na ERÚ, ten však není v tomto případě jediným místem, kam se mohou spotřebitelé energie obracet se svými problémy. Vzhledem k tomu, že Česká republika zatím nemá sektorovou legislativu na ochranu zákazníka, jsou spotřebitelé energií tedy chráněni obecnou spotřebitelskou legislativou (viz výše). Energetický regulační úřad doporučuje konzultovat problémy spotřebitelů energie např. se Sdružením obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitele.info/poradna/>) či informovat Státní energetickou inspekci (<http://www.cr-sei.cz/>).

---

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

Pokud Vám byl změněn dodavatel, aniž byste o tom věděli, je třeba se obrátit na Vašeho původního dodavatele, že si nepřejete takovou změnu provést. Původní dodavatel může změnu dodavatel zastavit přes operátora trhu. Je třeba si však uvědomit, že občanský zákoník připouští uzavření smlouvy i jinou, než písemnou formou, tudíž jste si mohli uzavřít smlouvu distančně, např. po telefonu. Zde je však třeba souhlasu obou stran. Pokud již smlouvu mimo obchodní prostory sjednáte, můžete od takto uzavřené smlouvy odstoupit jako spotřebitel ve lhůtě 14 ti dnů od sjednání smlouvy, případně podat výpověď, a to až do 15. dne po zahájení dodávek. Více informací naleznete na webových stránkách ERÚ – Pro spotřebitele.