

vymáhanie dlžnej pohľadávky s prípadnými sankciami.

Ak dodávateľ vašu reklamáciu nevybaví vôbec, prípadne nevybaví v uvedených lehotách, máte možnosť obrátiť sa na SOI, ktorá dohliada na dodržiavanie predpisov v tejto oblasti, teda aj na dodržiavanie štandardov podľa vyhlášok o kvalite dodávok elektriny či plynu a služieb v elektroenergetike a plynárstve.

Ako riešiť problém?

Ak nie ste spokojní s výsledkom konania bežných zástupcov dodávateľa (napr. zákazníckeho tzv. call centra), obráťte sa na nich. Ak s vami dodávateľ nekomunikuje alebo nie ste spokojní s vybavením vášho podania (reklamácie, sťažnosti), kontaktujte spotrebiteľskú poradňu S.O.S. Poprad.

Končí vám zmluva na dobu určitú, nie ste spokojní so súčasným dodávateľom či opäť prišlo zvýšenie cien? Porovnajte si ponuky a vyberte tú najvýhodnejšiu. Ak nemáte produkt na dobu určitú, výpovedná lehota je spravidla tri mesiace.

Ako zmeniť dodávateľa

Ak ste si vybrali lacnejšieho a solídneho dodávateľa, postupujte nasledovne:

Vyplňte dva exempláre novej zmluvy a plnú moc. Spolu s kópiou posledného ročného vyúčtovania ho zašlite spoločnosti. Všetky údaje, formuláre na stiahnutie, prípadne kontakt na zákaznícky servis sú dostupné na internetových stránkach dodávateľa. Následne dostanete podpísanú zmluvu spolu s rozpisom záloh, prípadne žiadosť o doplnenie údajov či dokumentov. Všetku administratívu spojenú s prepisom by mal vybaviť nový dodávateľ. Od dátumu uvedeného v rozpise záloh ste odberateľom lacnejšej elektriny či plynu. Energetický zákon dáva zákazníkovi veľmi silné právo odstúpiť od zmluvy v prípade, že dodávateľ plánuje zvýšiť cenu energie alebo zmeniť zmluvné podmienky. Ak energetická spoločnosť ceny zvýši, môže zákazník jednoducho a bez akejkoľvek sankcie prejsť k inej spoločnosti, ktorá mu ponúkne lepšiu cenu bez ohľadu na to, či jeho zmluva bola na určitú či neurčitú dobu.

Čo Energetická únia prináša spotrebiteľom?

Spotrebiteľia sú jadrom Energetickej únie. Energia je nevyhnutným kritickým faktorom pre aktívny život v modernej spoločnosti. Všetci spotrebiteľia v EÚ budú mať právo pre vlastnú spotrebu elektrickú energiu vyrábať, ukladať, zdieľať, spotrebovať alebo predávať späť na trh. Tieto zmeny uľahčia domácnostiam i podnikateľom lepšie kontrolovať svoju spotrebu a reagovali na cenové zmeny. Cieľom je tiež urýchliť zavedenie inteligentných elektromerov a zabezpečiť prístup k dynamickým zmluvám o cene elektrickej energie, ktoré sú nevyhnutné na prepojenie spotrebiteľov s trhom. Ak s tým spotrebiteľ bude súhlasiť, jeho spotrebiteľské údaje budú dostupné iným účastníkom trhu, aby mu mohli ponúknuť riešenia na mieru. Lepší regulovaný a nediskriminačný prístup k dátam spotrebiteľom podporí hospodársku súťaž, čo opäť povedie k ďalším výhodám pre spotrebiteľov.

Aké zmeny sa chystajú?

Procesy ako fakturácia, zmena dodávateľa a uzatvorenie novej zmluvy pri presťahovaní sa zjednodušia, čo povedie k rýchlejšiemu a presnejšiemu riadeniu digitálnych informácií o zákazníkoch.

Spotrebiteľia získajú prístup k spoľahlivým a jasným informáciám o najlepších ponukách a službách na trhu vďaka certifikovaným nástrojom na porovnanie cien, ktoré im pomôžu pri výbere.

Spotrebiteľia budú môcť ľahšie zmeniť dodávateľa aj vďaka návrhu obmedziť používanie poplatkov za zmenu dodávateľa elektriny. Priemerný rozdiel medzi štandardnou ponukou dominantného dodávateľa a najlacnejšou ponukou na trhu predstavuje v EÚ viac ako 50 Eur za rok.

Spotrebiteľia budú môcť požiadať o inteligentný elektromer svojho dodávateľa energie a profitovať z trhových cien energií. Nové technológie im umožnia spotrebovať viac, keď je energia lacná, a znížiť spotrebu, keď sú ceny vysoké. Spotrebiteľia tak získajú lepšiu kontrolu nad svojimi výdavkami za elektrinu.

Spotrebiteľia alebo komunity spotrebiteľov budú môcť vyrábať, skladovať alebo predávať elektrickú energiu, čo im umožní využívať klesajúce náklady strešných solárnych panelov a iných malých výrobných jednotiek na zníženie nákladov na energiu. Spotrebiteľia tak budú z Energetickej únie profitovať aj individuálne.

Bude spotrebiteľ lepšie chránený?

Nové pravidlá zabezpečia vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a ich dát. Podľa nových pravidiel budú ceny elektrickej energie viac zrkadliť reálnu situáciu na trhu. Balík opatrení tiež obsahuje riešenia energetickej chudoby prostredníctvom cieľenej sociálnej politiky a opatrení v oblasti energetickej účinnosti ako je napríklad vytvorenie centier sociálneho bývania. Dočasne možno použiť aj cieľené sociálne tarify.

Na základe skúseností z niektorých členských štátov vieme, že na neregulovaných energetických trhoch medzi sebou viacerí dodávateľia súťažia, čo prináša lepšie ponuky spotrebiteľom. Práve na týchto trhoch sú spotrebiteľia spokojnejší, majú prístup k širšiemu výberu inovatívnych služieb a viac možností ako ušoriť.

Nové služby ako napríklad odpoveď na dopyt pomôžu mnohým spotrebiteľom výrazne znížiť účty za energiu. Spotrebiteľia preto budú mať nárok, ale nie sú povinní ich podpisovať. Nové pravidlá zabezpečujú, aby spotrebiteľia boli plne informovaní o výhodách a nevýhodách nových služieb. Ide najmä o spotrebiteľov, ktorí môžu potrebovať pomoc porozumieť im.

Viac využívané inteligentné elektromeráče budú rešpektovať prísne pravidlá ochrany osobných údajov EÚ. Spotrebiteľia musia oficiálne súhlasiť s tým, ako sa ich osobné údaje zdieľajú s ostatnými dodávateľmi energie.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad
Nábřeží Jána Pavla II. 439/16, 058 01 Poprad

052 286 1300, 0944 533 011
info@sopotrebitelev.sk, www.sopotrebitelev.sk



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

Spotrebiteľ v Energetickej únii



Realizované s finančnou podporou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Za obsah tohto materiálu výlučne zodpovedá Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad.



**MINISTERSTVO
HOSPODÁRSTVA
SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

Spotrebiteľ v Energetickej únii

Spotrebiteľia zohrajú na energetickom trhu v budúcnosti aktívnu a ústrednú úlohu. V rámci celej EÚ bude k dispozícii väčší výber dodávateľov, ľahší prístup k spoľahlivým nástrojom na porovnanie cien energie a možnosť vyrábať a predávať svoju vlastnú elektrickú energiu. Väčšia transparentnosť a lepšia regulácia umožnia občianskej spoločnosti viac sa podieľať na energetickom systéme a reagovať na cenové signály. Balík *Čistá energia pre všetkých Európanov* obsahuje aj viacero opatrení na ochranu najzraniteľnejších spotrebiteľov.

Európska komisia v novembri 2017 predložila balík opatrení na udržanie konkurencieschopnosti Európskej únie v čase, keď prechod na čistú energiu mení globálne energetické trhy. Práve EÚ má zohrať v prechode na čistú energiu vedúcu úlohu, preto sa zaviazala znížiť emisie CO₂ do roku 2030 najmenej o 40 %, modernizovať hospodárstvo a zabezpečiť pracovné miesta a rast všetkým európskym občanom. Návrhy predložené Komisiou v rámci iniciatívy *Čistá energia pre všetkých Európanov* majú tri hlavné ciele: urobiť z energetickej efektívnosti prioritu, dosiahnuť celosvetové vedúce postavenie v oblasti energie z obnoviteľných zdrojov a zabezpečiť spotrebiteľom spravodlivé podmienky.

Rok 2016 v číslach

V priemere 35% faktúr za elektrickú energiu v roku 2016 tvorila energetická zložka, zatiaľ čo zvyšných 65% boli rôzne poplatky, teda súčet nákladov za sieť, dane a iné platby. Podiel energetickej zložky medzičasom klesol zo 41% z konečnej ceny v roku 2012 na 35% v roku 2016. V prípade plynu, v roku 2016 priemerná energetická zložka zodpovedala 50% ceny. Od roku 2016 je približne 25% domácností v EÚ vybavených inteligentnými meračmi elektrickej energie. Priemerná dĺžka procesu zmeny dodávateľa energie v EÚ bola v roku 2016 cca 12 pracovných dní (11,9 dňa pri elektrine a 12,3 dňa pri plyne). V minulom roku od elektrickej energie odpojili cca 1% odberateľov (maximálna hodnota v členských krajinách je 6%), v prípade plynu bola táto hodnota zriedka vyššia ako 1%. Najväčší počet sťažností spotrebiteľov sa v roku 2016 týkal fakturácie, zmlúv a nekalých obchodných praktík.

Z čoho sa skladá cena za energiu?

Výslednú cenu dodávky energií tvorí niekoľko zložiek, niektoré z nich reguluje Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (URSO). Regulované ceny sú každý kalendárny rok nemenné a dané pre všetkých dodávateľov, ich výšku nemožno ovplyvniť. Neregulovaná zložka ceny za silovú elektrinu alebo zemný plyn a služby závisí od ponuky jednotlivých dodávateľov. Výšku ceny za spotrebu tak môžete ovplyvniť voľbou iného dodávateľa. Časť ceny dodávateľa vychádza z nákupu elektriny na burze a konkurencie na domácom trhu. Lacný nákup na burze však automaticky neznamená, že dodávateľ výrazne zníži cenu. Ak totiž konkurencia netlačí cenu dolu, nemá na to dôvod. Elektrina sa nakupuje vo forme opcí a pokles cien na burze sa prejaví vo vyúčtovaní vždy až v ďalšom roku.

Aj cenu plynu tvorí regulovaná a neregulovaná zložka. Regulovaná zložka pozostáva z prepravy, platby za distribúciu a poplatku pre operátora – spoločnosť, ktorá registruje a kontroluje účastníkov trhu, priamych výrobcov plynu, aj dodávateľov. Neregulovanú zložku si tvoria sami dodávateľia na základe ceny nakúpeného plynu a nimi poskytovaných služieb.

Všetky spoločnosti obchodujú na spoločnom trhu, no ich obchodné stratégie sa líšia. Veľké spoločnosti nakúpili plyn aj na niekoľko

desaťročí dopredu a tým sa zaviazali vykúpiť ho za určitú cenu. Po čase však cena plynu klesla alebo ho lacnejšie dovezli z inej krajiny, čo je šanca pre novšie spoločnosti, ktoré si môžu dovoliť plyn lacnejšie kúpiť i lacnejšie predat. Rozdiely v cenách elektriny medzi jednotlivými krajinami sú vo výške poplatku za distribúciu.

Ako zmeniť dodávateľa?

Spotrebiteľ má právo vybrať a bezplatne zmeniť svojho dodávateľa, čím môže ovplyvniť časť svojich celkových výdavkov za energiu. Ako pri zmene dodávateľa postupovať?

Porovnávajte...

Skontrolujte si, aký druh zmluvy a akú výpovednú lehotu máte. Ak ste uzavreli zmluvu na dobu neurčitú, táto lehota je spravidla tri mesiace. Pri zmluvách na dobu určitú je možností viac. Ak by ste chceli odísť skôr, budú od vás požadovať tzv. deaktivovaný poplatok. Pred zmenou si vždy vytipujte konkrétneho dodávateľa a porovnajte jeho cenové a obchodné podmienky, napríklad jednoducho prostredníctvom cenovej kalkulačky na stránkach URSO. Pri zmene sa nezamerajte len na jedného dodávateľa s najlepšou cenovou ponukou. Dôležité sú aj jeho referencie a povest' inak, je vaše odstúpenie účinné vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom bolo doručené dodávateľovi. Informovanie o zmene podmienok či zvýšení cien má byť dostatočne jasné, zrozumiteľné, adresné a individuálne určené. Nestačí len informácia na webových stránkach či nástenke u dodávateľa. Poučenie má obsahovať aj informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy.

- výpovednú lehotu,
- úplný a platný cenník pre aktuálny rok (pozor na staré cenníky),
- či je zmena dodávateľa spoplatnená, aké sú ďalšie ponúkané služby, prístup (pobočky, telefón, web) a koľko stoja,
- spôsob ukončenia zmluvného vzťahu s novým dodávateľom v prípade nespokojnosti (predčasné ukončenie zmluvy)

Pred podpisom zmluvy si návrh zmluvy, platný cenník a platné obchodné podmienky vyžiadajte a ešte raz dôkladne preštudujte.

Po realizácii úkonov na nového dodávateľa a uplynutí výpovednej lehoty začnete odberať energiu od nového dodávateľa a musíte o tom byť informovaní spolu s dátumom, od ktorého bola alebo bude dodávka skutočne zahájená. Odporúča sa k termínu zmeny dodávateľa nahlásiť stav elektromeru. Dostanete tiež záverečné vyúčtovanie spotreby, a dôjde k vysporiadaniu záväzkov s pôvodným dodávateľom. Nezabudnite presmerovať platby za energiu na bankový účet nového dodávateľa. Pri prvom vyúčtovaní si dôkladne celú faktúru a dodržanie dohodnutých obchodných podmienok a cien skontrolujte.

Podomoví predajcovia

Stále častejšie sú nevyžiadané návštevy predajcov, ktorí sľubujú veľké úspory peňazí, ak zmeníte dodávateľa elektriny či plynu. Pamätajte si, že nemáte povinnosť pustiť ich do svojho bytu a ukázať im vyúčtovanie služieb. Je veľmi nepravdepodobné, že vás navštívi predajca s najvhodnejšou ponukou, skôr naopak. Podomoví predajcovia sú platení podľa počtu uzatvorených zmlúv, majú dar reči a nevzdávajú sa. Často argumentujú tým, že rovnakú zmluvu už podpísal aj starosta alebo všetci susedia... Pozor na osoby, ktoré sa vydávajú za zástupcov vášho doterajšieho dodávateľa. Ten s vami totiž určite nebude komunikovať formou osobnej návštevy. Vždy si overte totožnosť osoby napríklad telefonicky u vášho dodávateľa.

Požiadajte predajcu, aby vám nepodpísanú zmluvu nechal a mohli ste si ju v pokoji prečítať a overiť. Keď odmietne, pošlite ho preč. Nikdy nepodpisujte tlačivá, ktorým nerozumiete, a ktoré ste si neprečítali. Svoj podpis nedávajte ani na tablety či iné elektronické médiá.

Odstúpenie od zmluvy

Od zmluvy uzatvorenej pri podomovom predaji môžete odstúpiť bez uvedenia dôvodu a akejkoľvek sankcie do 14 dní. Ak vás dodávateľ písomne o tejto možnosti informuje dodatočne, lehota sa ráta až od tohto času, ak vás neinformuje vôbec, táto lehota sa môže predĺžiť na rok a 14 dní. Na dodržanie lehoty práva na odstúpenie od zmluvy stačí, ak ho v písomnej forme odošlete v posledný deň 14-dňovej lehoty.

Nepáči sa vám chystané zvýšenie cien elektriny či plynu, o ktorom vás informoval váš dodávateľ? Alebo ste sa o zmene podmienok dozvedeli z médií? Podľa zákona môžete odstúpiť od zmluvy o dodávke elektriny či plynu aj v prípade, že dodávateľ zvýši ceny alebo inak zmení podmienky zmluvy. Ak vás dodávateľ včas a správne neinformuje, máte rovnako právo na odstúpenie bez sankcie celé tri mesiace od účinnosti týchto zmien. Ak si neurčíte inak, je vaše odstúpenie účinné vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom bolo doručené dodávateľovi. Informovanie o zmene podmienok či zvýšení cien má byť dostatočne jasné, zrozumiteľné, adresné a individuálne určené. Nestačí len informácia na webových stránkach či nástenke u dodávateľa. Poučenie má obsahovať aj informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy.

Reklamácie vyúčtovania

V prípade, že dodávateľ si neplní povinnosti stanovené energetickým zákonom, záväznými vyhláškami či konkrétnou zmluvou, môžete dodávku energie reklamovať. Najčastejším predmetom reklamácií je vyúčtovanie spotrebovanej elektriny či plynu. Najprv nahliadnite do zmluvy a obchodných podmienok príslušného dodávateľa, sú tam uvedené podrobnosti o postupe pri vybavovaní reklamácií - kde a akou formou reklamáciu uplatniť, v akej lehote od zistenia chyby alebo porušenia štandardu kvality musí byť táto reklamácia uplatnená. Obchodné podmienky dodávateľa nesmú byť v rozpore s legislatívou o kvalite dodávok elektriny či plynu a služieb v elektroenergetike a plynárenstve. Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu vyúčtovania do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie. Dodávateľ je zároveň povinný vyrovnáť rozdiel v platbách spôsobený nesprávnym vyúčtovaním alebo nesprávnym meraním dodávok do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie, ak je uznaná za oprávnenú.

Reklamáciu je potrebné uplatniť u dodávateľa elektriny či plynu, s ktorým ste v zmluvnom vzťahu písomne, telefonicky či elektronicky. Dodávateľia energií často zriaďujú zákaznícke linky a nabádajú zákazníkov, aby ich prostredníctvom reklamácie riešili, no samotnú reklamáciu je vždy potrebné uplatniť písomnou formou. Uvedte svoje identifikačné údaje (meno a priezvisko, adresu), údaje reklamovanej faktúry (variabilný symbol, zákaznícke číslo, číslo odberného miesta), prípadne opíšte iné reklamované chyby. Ak reklamujete chybu merania, je vhodné uviesť číslo elektromera či plynomera a zistené stavy. Treba tiež presne popísať reklamovanú skutočnosť a navrhnuť dôkazy na jej preukázanie. Je nevyhnutné faktúru za odobranú energiu zaplatiť, aj keď s výškou fakturovanej čiastky nesúhlasíte, pretože v opačnom prípade riskujete