

Spotřebitel v nesnázích: odpovídáme na nejčastější dotazy

6.10.2023 - | Energetický regulační úřad

Spotřebitelé se na nás obrazejí s desítkami podnětů denně, řada jejich dotazů se ale opakuje. Vybrali jsme ty, které aktuálně dostáváme nejčastěji, a přinášíme na ně komplexní odpovědi.

Dodavatel elektřiny nebo plynu je povinen provést řádné vyúčtování nejméně jednou ročně tak, aby délka zúčtovacího období nepřesáhla po sobě následujících 14 kalendářních měsíců (můžete si ale smluvně ujednat i povinnost vyúčtování v kratších intervalech). Zjednodušeně se dá říct, že řádné vyúčtování v drtivé většině případů chodí jednou ročně a že ho pokaždé dostanete v přibližně stejném termínu.

Při ukončení odběru nebo změně dodavatele je dodavatel povinen vystavit vyúčtování do 15 dnů.

Pokud dodavatel vyúčtování v řádném termínu nevystavil, v první řadě jej k tomu vyzvěte (ideálně písemně, ať máte jasný důkaz, že jste tak učinili). Jestliže nebude ani na vaši písemnou výzvu v přiměřené době reagovat, můžete se obrátit na ERÚ s podnětem k zahájení dozorové činnosti, případně podat návrh na rozhodnutí sporu o splnění povinnosti ze smlouvy (vystavení vyúčtování).

Musíte vyúčtování písemně reklamovat u dodavatele. V reklamaci uveďte vaše identifikační údaje, číslo smlouvy, důvod a předmět reklamace. Dodavatel má na vyřízení reklamace 15 nebo 30 dnů (u reklamace souvisejících služeb, typicky výše spotřeby).

Spotřeba je trochu samostatným tématem. Pokud ji reklamujete, připojte údaj o stavu vašeho elektroměru či plynoměru (opíšte si ho, nebo připojte fotografii přístroje). Je důležité si uvědomit, že odečty odebraného množství elektřiny nebo plynu provádí provozovatel distribuční soustavy - distributor. Dodavatel sám nemá přístup k měřicímu zařízení, a tak při řešení této reklamace komunikuje právě s ním. Údaji o měření jsou údaje zaznamenané elektroměrem či plynoměrem, údaje předané zákazníkem (tzv. samoodečty), a pak také náhradní údaje získané tzv. odhadem. Je-li zákazník schopen doložit skutečnou spotřebu ze samoodečtu (i zpětně), měli by obchodník nebo distributor takovému spotřebiteli reklamaci akceptovat. Odhad je tzv. náhradním způsobem stanovení spotřeby, který by ale neměl být využíván v případech, kdy lze spotřebu doložit přesně.

Dále můžete reklamovat zejména výši vyúčtovaných záloh a účtovanou cenu, která musí odpovídat smlouvě. V případě, že se vám problém s dodavatelem nepodaří vyřešit či vám odpověď nepřijde ve lhůtě, jedná se o spor z uzavřené smlouvy. V některých případech můžete u ERÚ zahájit formální mimosoudní řešení sporu. ERÚ není oprávněn k tomu, aby rozhodl, zda je samotná reklamace oprávněná či nikoli. S takovým návrhem by bylo třeba se obrátit na příslušný soud.

Nejprve si na vyúčtování překontrolujte, jestli jsou správně vaše údaje. Pokud jste například změnili banku nebo korespondenční adresu a nenahlásili to dodavateli, nemohl vám přeplatek poslat, respektive se mu platba vrátila. Je také možné, že, v souladu se smluvním ujednáním, přeplatek nevrací, ale sníží o něj zálohy na nadcházející zúčtovací období (také tuto informaci případně najdete ve vyúčtování).

Jestliže jsou vaše údaje správně a přeplatek se nepřevádí do dalšího období, využijte opět svého práva na reklamaci. Pokud dodavatel na reklamaci nebude reagovat a peníze vám nepošle, můžete se

obrátit na ERÚ s návrhem na rozhodnutí sporu.

V případě, že dodavatel mezitím ukončí svoji činnost insolvenčí či likvidací, je třeba přeplatek uplatňovat v rámci těchto procesů, obvykle přihláškou do příslušného řízení.

Z právního hlediska je odstoupení od smlouvy nebo její výpověď jednostranným jednáním. Když tedy smlouvu řádně ukončíte, nepotřebujete žádné potvrzení k tomu, aby ukončení platilo. „Starý“ dodavatel není povinen vám jakékoliv takové potvrzení vystavit (ačkoliv seriózní společnost by s tím neměla mít problém), a ten „nový“ nemá zákonnou povinnost ho od vás vyžadovat. Když tedy budete trvat na zahájení dodávek, přestože akceptaci nemůžete nijak doložit, měl by vám nový dodavatel vyhovět a dodávku dle smlouvy zahájit.

Dodavatelé akceptaci většinou vyžadují, protože chtějí zákazníky ochránit před případnými smluvními pokutami (nezřídka mají spotřebitelé smlouvu za ukončenou, i když tomu tak ve skutečnosti není).

Výše záloh za elektřinu a plyn (kalkulátor) musí podle zákona odpovídat vaší tzv. důvodně předpokládané spotřebě. V praxi dodavatel počítá spotřebu domácnosti za předchozí období a tu následně vynásobí aktuální cenou energie, která odpovídá smlouvě. Pozor tedy, jestli neplatíte více proto, že se vám cena za energie v uplynulém období zvedla.

Jestliže výše záloh (spotřeba x cena) nesedí, ozvěte se dodavateli s poukazem na vaši důvodně předpokládanou spotřebu a požádejte jej o snížení záloh. Často se stává, že lidé svoji spotřebu oproti uplynulému zúčtovacímu období snížili, což je ale informace, kterou dodavatel zatím nemá. V tomto případě ho požádejte o snížení záloh, jako podklad využijete tzv. samoodečet, tedy nahlášení aktuálního stavu vašeho elektroměru/plynoměru, ze kterého bude zřejmé, že se vaše spotřeba snížila.

Pokud máte ve smlouvě cenu sjednanou jako pevnou pro určité období – tzv. cena fixní (pozor, není to totéž, jako smlouva na dobu určitou, ta může být uzavřena i bez pevné ceny), pak to dodavatel učinit nesmí a musí dodržet svůj závazek. Jestliže fixní cenu ujednanou nemáte, je dodavatel oprávněn cenu zvýšit, ovšem pouze za předpokladu, že si takové právo sjednal ve smlouvě v době, kdy ji uzavíral.

Zvýšení ceny vám pak musí oznámit minimálně s třicetidenním předstihem, a to prokazatelně a adresně; nestačí tedy například jen zveřejnění informace na webových stránkách. Jestliže vám zdražení včas a řádně oznámí a vy s ním nesouhlasíte, můžete smlouvu vypovědět, a to nejpozději 10. den před účinností změny. Když dodavatel změnu řádně neoznámí, namítejte neúčinnost změny a trvejte na původní ceně (ale pozor, není to důvod k výpovědi smlouvy).

<https://www.eru.cz/spotrebitel-v-nesnazich-odpovidame-na-nejcastejsi-dotazy>