

Reklamace vyúčtování energií

2.4.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Výše záloh

Již samotná výše záloh je často předmětem sporu, se kterými se setkáváme v rámci služby VašeStížnosti.czi v rámci naší poradenské činnosti. Dle zákona mají být zálohy nastavené nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny, plynu nebo tepelné energie v následujícím zúčtovacím období. „V případě, kdy mají spotřebitelé dojem, že jsou zálohy příliš vysoké, mohou se obrátit na svého dodavatele a požádat o jejich snížení,“ radí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Pokud s touto žádostí neuspějí, mohou se obrátit na Energetický regulační úřad.

„Zároveň však doporučujeme, aby se spotřebitelé nesnažili na zálohách šetřit. V takových případech mohou být totiž nemile překvapeni vysokými nedoplatky,“ upozorňuje Hekšová na stinnou stránku nízkých záloh. Zálohy by tak měly být nastaveny dle dřívější běžné spotřeby a zároveň by měly brát v potaz předpokládané změny ve spotřebě (např. nově zabudované tepelné čerpadlo).

Reklamace bez odkladného účinku

I v případě správně nastavených záloh však může přijít vyúčtování, se kterým spotřebitelé nebudou souhlasit. Může jít o chybu přímo ve vyúčtování – např. překlep či chybná cena, ale také o chybu v měřiči spotřeby. Výsledkem poté může být vysoký nedoplatek, který by rozpočet spotřebitele (či celé jeho rodiny) výrazně ovlivnil, a to neoprávněně.

„V případě nespokojenosti, či podezření na chybu ve vyúčtování se mohou spotřebitelé obrátit na dodavatele energií s reklamací tohoto vyúčtování,“ radí Eduarda Hekšová postup v případě pochybení dodavatele. Spotřebitelé se zároveň nemusí obávat dlouhého řízení. „Dodavatel energií má ze zákona povinnost reklamaci vyúčtování vyřídit do 15 dnů od jejího uplatnění,“ upřesňuje Hekšová a dodává: „Poté spotřebitelům vzniká právo na náhradu. Tato náhrada činí u elektřiny 750 korun za každý den prodlení až do výše 7500 korun, u plynu poté činí tato náhrada 600 korun za každý den prodlení až do výše 24 000 korun.“

Velmi důležité je však upozornit, že reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek. „Spotřebitelé tedy musí vyúčtování uhradit, v opačném případě se vystavují riziku prodlení, při kterém by společnost mohla požadovat úroky z dlužné částky,“ varuje Hekšová. V případě, že je však částka zjevně chybná (například posunutí desetinné čárky) a se společností je složitá komunikace, mohou spotřebitelé zvážit úhradu pouze části vyúčtovaného nedoplatku. Spotřebitelé tím však riskují další náklady, proto nelze takové jednání obecně doporučit.

A co dělat v případě vysokého nedoplatku, na který spotřebitelé v danou chvíli nemají prostředky? „Většina dodavatelů nabízí splátkové kalendáře, doporučujeme tak s nastalou situací dodavatele kontaktovat a domluvit se na oboustranně přijatelném řešení,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

Pokud si spotřebitelé nejsou jistí v problematice vyúčtování energií, mohou se obrátit na telefonickou poradnu spotřebitelské organizace dTest, a to na číslo 299 149 009 či elektronicky. Jestliže chtějí řešit spor s podnikatelem, mohou využít také službu VašeStížnosti.cz.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je

vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10837/dtest-reklamace-vyuctovani-energii>