

následne inštaluje na odberných miestach. Meradlá sú vlastníctvom PDS. V prípade záujmu si odberateľ môže nainštalovať vlastné meradlo, no tak, aby neohrozil bezpečnosť a spoľahlivosť distribučnej sústavy/siete, v zmysle technických podmienok PDS. Takéto meradlo však v zmysle zákona o energetike nemôže slúžiť na fakturačné účely. PDS neoznamujú zákazníkom termíny odpočtov. V zmysle platnej legislatívy by meradlo malo byť prístupné pre účely odpočtov. Zákazník má možnosť periodický odpočet nahlásiť PDS na ktoromkoľvek z ich kontaktov. Špecifický prípad nastáva v prípade zmeny cien, kedy sa vykonáva mimoriadny odpočet.

Zmena ceny

Dodávateľ je povinný oznámiť každú úpravu ceny alebo dohodnutých podmienok najneskôr 30 dní pred ich vykonaním. Dodávateľ je povinný zverejniť oznam na svojej internetovej stránke a písomne odberateľovi alebo zverejnením oznamu v hromadných oznamovacích prostriedkoch alebo zverejnením oznamu miestne obvyklým spôsobom (napr. miestnym rozhlasom). Zmena ceny alebo podmienok dodávky nadobudne účinnosť ich zverejnením jedným prípadne oboma uvedenými spôsobmi. Odberateľ má právo písomne odstúpiť od zmluvy z dôvodu zmeny ceny alebo zmeny podmienok dodávky v lehote do jedného mesiaca po účinnosti zmeny.

Administrácie zmeny dodávateľa energií

Zákazník v zmysle podmienok vypovie zmluvu s predchádzajúcim dodávateľom. Následne musí požiadať o uzatvorenie zmluvy o dodávke nového dodávateľa. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete vykoná odpočet určeného meradla ku dňu zmeny dodávateľa, aby mohli byť vysporiadané všetky záväzky voči predchádzajúcemu dodávateľovi. Ďalšie potrebné náležitosti ďalej vykonávajú nový dodávateľ a prevádzkovateľ distribučnej siete, ku ktorej je zákazník pripojený. Starostlivosť o administratívnu stránku veci je teda proporcionálne rozdelená medzi jednotlivých účastníkov dodávky energie a siete medzi dodávateľom, prevádzkovateľom distribučnej sústavy/siete (evidencia v informačnom systéme) a odberateľom-spotrebiteľom. Pri zmene dodávateľa je potrebné podmienky zmluvy dohodnúť tak, aby v jeden deň skončila dodávka od jedného dodávateľa a na druhý deň už bola dodávka zabezpečená novým dodávateľom. V prípade, že by prišlo k nepredvídateľným okolnostiam a odberateľ by ku dňu ukončenia/prerušenia dodávky od pôvodného dodávateľa nemal zabezpečenú dodávku iným spôsobom, povinnosť dodávať v takomto prípade má dodávateľ poslednej inštancie.

Zodpovednosť za škody

V prípade škody v dôsledku prerušenia dodávky elektrickej energie sa

obráťte na dodávateľa energie, prípadne dajte podnet na SOI. Ak nedôjde k dohode s dodávateľom, prípadnú škodu je možné riešiť občiansko-právnou cestou.

Finančné ťažkosti

V prípade dočasných finančných ťažkostí dodávateľskej spoločnosti zvyčajne poskytujú spotrebiteľovi odklad splatnosti alebo splátkový kalendár, na základe jeho písomnej žiadosti. Pred odpojením dodávateľ zasiela odberateľovi písomné oznámenie o prerušení dodávky, v ktorom je uvedený spôsob obnovenia dodávky.

Odporúčania spotrebiteľského združenia

- Akokoľvek výhodnú ponuku na zmenu dodávateľa vnímajte len ako návrh, zmluvu určite hneď nepodpisujte.
- Nikdy zmluvu nepodpíšte bez toho, aby ste sa poradili s rodinou či odborníkom.
- Majte na pamäti, že dodávateľ, ktorý vám ponuku predkladá, je závislý na vašom rozhodnutí. Dajte si načas, s podpisom sa neponáhľajte, odmietnite nátlak. On totiž potrebuje vás, nie vy jeho.
- Neprijímajte tzv. výhody ako napr. avizovaná nižšia cena oproti predchádzajúcej, rozdiely sú len minimálne, často nestoja za zmenu.
- Odmietnite kartu výhod, počas zmluvného vzťahu za ňu platíte paušálnu, i keď nízku čiastku.
- Neulakomte sa na darček či pozornosť vo forme napr. úspornej žiarovky, budete za ňu platiť paušálny poplatok vo forme nájmu.
- Ak ste sa už rozhodli, že podpíšete novú zmluvu s novým dodávateľom, všimajte si dĺžku viazanosti, nezaväzujte sa na dlhé obdobie napr. 5 rokov, iný dodávateľ môže kedykoľvek ponúknuť kvalitnejšie služby.
- V podmienkach si vopred overte, či nie ste neprimerane obmedzovaný pri prechode k novému dodávateľovi, pozrite sa, či a aké zmluvné sankcie vám za porušenie zmluvných podmienok môže dodávateľ uložiť.
- V prípade pochybností od zmluvy, bez udania dôvodu, do 14 dní od podpisu odstúpte.
- Ak ste od zmluvy v rámci zákonných možností neodstúpili, nedajte následne plnú moc pôvodnému dodávateľovi, aby za vás zmluvu s novým dodávateľom zrušil.
- Pôvodný dodávateľ vždy odmietne znášať náhradu nákladov spojených so sankciami nového dodávateľa s argumentom, že zmenu vášho rozhodnutia odstúpiť od zmluvy neinicioval, rozhodli ste sa dobrovoľne a za svoje konanie v plnom rozsahu zodpovedáte.
- K zmene dodávateľa energií pristupujte starostlivo a zodpovedne, aby ste boli so svojím rozhodnutím spokojný a nevyčítali si ho.



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

Ako sa orientovať na trhu s energiami?



Realizované s finančnou podporou Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR v rámci dotačného programu Podpora a ochrana ľudských práv a slobôd LP/2015. Za obsah tohto materiálu výlučne zodpovedá Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad.



MINISTERSTVO ZAHRANIČNÝCH VECÍ
A EURÓPSKÝCH ZÁLEŽITOSTÍ
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV (S.O.S.)

Nábr. Jána Pavla II. 439/16, 058 01 Poprad
Čulenova 2572/5, 811 09 Bratislava
052 286 1300, 0944 533 011, 02 381 02 865
info@sospotrebitelov.sk, www.sospotrebitelov.sk

Senior Ombudsman

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

Okrem všeobecných práv spotrebiteľov, zakotvených v právnych predpisoch, Únia vymedzila aj súbor práv, ktorý využívajú všetci občania EÚ ako spotrebiteľia energie. Cieľom je pomôcť spotrebiteľom nakupovať energiu výhodnejšie a sledovať a riadiť si jej spotrebu. Nasledujúce práva spotrebiteľov energie by mali byť jasne stanovené aj vo vnútroštátnych právnych predpisoch Slovenska. Napriek tomu patrí u nás trh s energiami k jednej najproblematickejších oblastí ochrany spotrebiteľov. Prvým a najdôležitejším pravidlom, ktoré by ste si preto mali zapamätať je, že nikdy nebudete zmluvy o dodávke energií uzatvárať s podomovým predajcom, ktorý vám zazvoní pri dverách.

Dodávateľ či prevádzkovateľ siete

Môžete si vybrať dodávateľa, no nie prevádzkovateľa siete. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy neponúka dodávky energií a niekedy je súčasťou väčšej holdingovej spoločnosti, ktorá ponúka aj dodávky energií. V takom prípade však musí mať samostatnú vizuálnu identitu, aby ho nebolo možné zameniť s oddelenou spoločnosťou ponúkajúcou dodávky energií.

Výber dodávateľa energie

Máte právo si sami slobodne vybrať dodávateľa elektriny a plynu spomedzi dodávateľov, ktorí ponúkajú svoje služby v oblasti, kde žijete.

Pripojenie k elektrickej sieti

Máte právo, aby bola vaša domácnosť pripojená k miestnej elektrickej sieti a zásobovaná elektrinou. Pripojenie zabezpečuje prevádzkovateľ siete určený na prevádzku energetickej infraštruktúry v mieste vášho bydliska. Každá miestna sieť má mať jedného určeného prevádzkovateľa. Na podmienky a sadzby tohto pripojenia dohliada národný regulačný orgán, ktorý má zároveň kontrolovať či prevádzkovateľ siete zabezpečuje riadne fungovanie miestnej infraštruktúry.

Jednoduchá a rýchla zmena dodávateľa

Ak sa rozhodnete zmeniť dodávateľa elektriny alebo plynu, za zmenu nebudete musieť platiť. Ak ste dodržali podmienky pôvodnej zmluvy, napr. výpovednú lehotu či dohodnutú minimálnu dĺžku trvania zmluvy, musí prevádzkovateľ siete v mieste vášho bydliska vykonať zmenu do troch týždňov. Dodávateľom elektriny a plynu nie je dovolené ukladať neprimerané povinnosti, ktoré by spotrebiteľom bránili prejsť k inej spoločnosti. Najneskôr do šiestich týždňov po prechode máte dostať záverečné vyúčtovanie od svojho predchádzajúceho dodávateľa.

Jasné informácie pred podpisom zmluvy

- v prípade, že dôjde v zmluve k akýmkoľvek zmenám, mali by ste byť o nich informovaní vopred, a od zmluvy môžete odstúpiť, ak s novými podmienkami či cenami nesúhlasíte
- máte právo od novej zmluvy do štrnástich dní od jej podpisu odstúpiť, ak bola uzavretá mimo obchodných priestorov dodávateľa, teda vo vašom byte, či prostredkami diaľkovej komunikácie, napríklad prostredníctvom internetu alebo telefonicky

Právo na informácie

Vo vašej zmluve s dodávateľom elektrickej energie a plynu musia byť uvedené údaje, z ktorých môžete zistiť meno a adresu dodávateľa, typ dodávky alebo služby, jej kvalitu a deň začatia, typ ponúkaných služieb údržby, spôsob, ako získať informácie o sadzbách a poplatkoch za údržbu, na aké obdobie sa zmluva uzatvára, podmienky jej obnovenia, odstúpenia od nej alebo jej vypovedania, na aké odškodnenie alebo náhradu máte právo, ak dodávateľ nesplní svoje povinnosti a ako postupovať v prípade sťažnosti a ako riešiť spory.

Informácie o spotrebe a vyúčtovanie

Informácie o skutočnej spotrebe energie musíte dostávať dostatočne často, aby ste si mohli regulovať množstvo spotrebovanej energie. Na údaje o spotrebe máte nárok bez akýchkoľvek dodatočných nákladov. Správcu údajov môžete poveriť, aby tieto údaje poskytol iným dodávateľom elektriny a plynu, a nikto vám za túto službu nesmie účtovať nijaký poplatok. Ak máte nainštalovaný inteligentný merač, máte právo na jednoduchý a bezplatný prístup k podrobným informáciám o vašej spotrebe energie za každý deň, týždeň, mesiac a rok najmenej za dva predchádzajúce roky. Rovnako máte právo na prístup k súhrnným údajom o vašej spotrebe najmenej za tri predchádzajúce roky alebo od začiatku vašej súčasnej zmluvy o dodávkach, ak trvá kratšie. Pri zriadení nového pripojenia v novej budove, alebo pri uskutočnení rozsiahlej renovácie budovy, máte právo na nový presný individuálny merač elektriny, plynu aj diaľkového vykurovania či chladenia teplej vody za trhové ceny.

Výhody používania energie z obnoviteľných zdrojov

V účtoch, ktoré dostávate za energie, ale aj v zmluvách, transakciách a potvrdeniach, by mali jasne figurovať nasledujúce informácie:

- súčasné aktuálne ceny a koľko energie ste reálne spotrebovali
- porovnanie, koľko energie ste spotrebovali v rovnakom období minulého roku
- na koho sa môžete obrátiť s otázkami týkajúcimi sa úspor energie, napríklad spotrebiteľské organizácie, energetické agentúry alebo podobné orgány, vrátane ich internetových adries, v niektorých krajinách uvádzajú aj porovnanie s podobnými typmi zákazníkov
- pri kúpe spotrebičov ako sú napríklad chladničky, mrazničky, práčky, sušičky bielizne, umývačky riadu, elektrické rúry, televízory, svetelné zdroje a klimatizačné zariadenia máte právo na informácie o tom, koľko energie tieto prístroje spotrebujú, aby ste mali možnosť vybrať si úspornejšie výrobky
- obchody musia vystavovať energetický štítok EÚ a informačný list výrobku s podrobnými informáciami o jeho výkonnosti
- ak uvažujete o inštalácii alebo výmene zariadenia na výrobu elektriny, vykurovanie či chladenie, ktoré využívajú obnoviteľné zdroje energie, máte právo na to, aby vás dodávateľ zariadenia alebo poverený vnútroštátny orgán informoval o prínosoch, nákladoch a energetickej účinnosti takéhoto zariadenia
- dodávateľ elektriny vám musí poskytnúť informácie o skladbe energetických zdrojov - obnoviteľné zdroje, jadrová energia atď. - a ich environmentálnom vplyve, tieto informácie musia prezentovať jednoducho, aby ich bolo možné porovnávať

Ochrana zraniteľných spotrebiteľov

Členské štáty by mali vo vnútroštátnych právnych predpisoch vymedziť pojem zraniteľný spotrebiteľ a zabezpečiť zavedenie primeraných opatrení na ich ochranu. Členské štáty majú pri určovaní, kto je zraniteľným spotrebiteľom, určitú flexibilitu podľa konkrétnej situácie v danej krajine. Musia však zaistiť dodržiavanie ochrany práv zraniteľných spotrebiteľov a podniknúť primerané opatrenia na riešenie energetickej chudoby. Niektorí dodávateľia poskytujú zľavu na mesačných poplatkov pre postihnutých občanov – nevidiacich, ktorí sú závislí na elektrických prístrojoch.

Osvedčenie o energetickej hospodárnosti

Pri hľadaní nehnuteľnosti na nákup alebo prenájom máte právo na informácie o energetickej hospodárnosti danej budovy. Súčasťou tohto osvedčenia musia byť aj odporúčania, ako sa dá energetická účinnosť vášho domova zlepšiť.

Aké informácie by mala obsahovať faktúra?

Faktúra predstavuje doklad o poskytnutí služby a v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa musí obsahovať obchodné meno, IČO a sídlo dodávateľa energie, adresu prevádzkarne, dátum poskytnutia služby, teda obdobie, za ktoré je poskytnutá služba fakturovaná, druh služby, cenu jednotlivéj služby a celkovú cenu, ktorú musíte ako spotrebiteľ zaplatiť. Každá faktúra musí podľa zákona o energetike obsahovať aj informácie o podiele jednotlivých druhov primárnych energetických zdrojov na vyrobenej a dodanej elektrine. Informácia o energetickom mixe dodávky, ktorú je dodávateľ povinný poskytovať podľa zákona o energetike, sa nachádza na zadnej strane faktúry. Dodávateľ je takisto povinný poskytovať odberateľovi informácie o dopade vyrobenej alebo dodanej elektriny na životné prostredie alebo uviesť odkaz na verejný zdroj týchto informácií. Ak faktúra neobsahuje základné informácie vyžadované právnymi predpismi EÚ, ohlásite to Slovenskej obchodnej inšpekcii.

Reklamačný proces

Reklamačný poriadok je zvyčajne súčasťou obchodných podmienok. Musí byť v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa dostupný. Má obsahovať informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov, kde možno reklamáciu uplatniť, kde vykonať záručnú opravu a v prípade poskytovania služieb energií aj spôsob odstránenia nedostatkov.

Minimálna úroveň kvality dodávky

Minimálnu úroveň kvality dodávky definuje vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ÚRSO) o štandardoch kvality dodávanej elektriny/plynu a poskytovaných služieb. V prípade jej nedodržania je možné požadovať kompenzácie a finančné náhrady. Nárok na odškodnenie za nedodržanú vopred stanovenú kvalitu dodávky vychádza z občianskeho zákonníka a je vymožitelný súdnou cestou.

Inštalácia meradla spotreby

V zmysle zákona o energetike zabezpečuje meranie prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete (PDS) a on obstaráva aj určené meradlá, ktoré