

# d Test

---

**Za co platíte**

---

**Změna  
dodavatele  
a uzavírání  
smluv**

---

**Podomní  
prodejci**

---

**Reklamac  
vyúčtování**

---

**Ukončování  
smluv**



**Jak se vyznat  
v energetice**

# Spotřebitelský problém?



## Volejte poradnu dTestu 299 149 009!

Spotřebitelská poradna dTestu je tu pro vás každý všední den mezi 9. a 17. hodinou. Ročně vyřídíme desítky tisíc dotazů.

Můžeme vám poradit, pokud:

- se vám zdá vyúčtovaná částka za elektřinu či plyn příliš vysoká a chcete se připravit na reklamaci,
- jste reklamovali služby dodavatele energií a reklamace byla zamítnuta,
- chcete změnit dodavatele energií a nevíte, jak na to,
- dodavatel energií změnil obchodní podmínky, aniž vás o změně předem informoval,
- jste vy nebo vaši blízcí uzavřeli smlouvu o dodávkách energie s podomním prodejcem a smlouva je pro vás nevýhodná,
- si nejste jisti, jaká práva máte v konkrétní situaci vůči dodavateli energií.

Obrátit se na nás můžete i s jinými spotřebitelskými dotazy, například:

- při problémech s dodáním či vrácením zboží zakoupeného v e-shopu,
- při problémech s reklamací v kamenném obchodě,
- při nespokojenosti s prací najatých řemeslníků,
- při problémech se zasláním zboží, které jste si neobjednali.



Pokud s vámi dodavatel energií nekomunikuje nebo nejste spokojeni s vyřízením vašeho podání (reklamace, stížnosti), můžete kontaktovat Oddělení ochrany spotřebitele Energetického regulačního úřadu.

### **Kontakty:**

Energetický regulační úřad  
Oddělení ochrany spotřebitele  
Masarykovo náměstí 5  
586 01 Jihlava  
E-mail: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz)  
Telefon: 564 578 666

[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

# O dTestu



Již 25 let jsme ve službách českých spotřebitelů. Za tu dobu jsme otestovali desetitisíce výrobků a každý měsíc vydáváme v časopise dTest a na webových stránkách [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) nové nezávislé testy potravin, domácích spotřebičů, výrobků pro děti, elektroniky a dalších.

Provozujeme spotřebitelskou poradnu a službu mimosoudního řešení sporů [VašeStížnosti.cz](http://VašeStížnosti.cz), které každoročně pomohou vyřešit a zodpovědět desetitisíce problémů a dotazů.

Na stránkách [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) přinášíme kromě testů také aktuální články se spotřebitelskou problematikou, upozorňujeme na různé nešvary a podvody a nabízíme řadu užitečných nástrojů, jež usnadňují spotřebitelům každodenní život.

Největší výhodou dTestu je jeho absolutní nezávislost, mimo jiné díky absenci jakýchkoli příjmů z reklamy. Nezávislé testy a další služby pro spotřebitele hradíme z příjmů z předplatného a částečně z veřejných zdrojů.



## Jak se vyznat v energetice

Podle právního stavu k 1. říjnu 2017.

Přípravil redakční kolektiv.

Ilustrace Jiří Novák.

**dTest, o.p.s.** (IČ: 45770760)

se sídlem Černochořská 419/10,

101 00 Praha 10–Vršovice.

Grafická úprava a zlom: Akcent s.r.o.

Přetisk zapovězen.

© dTest, o.p.s., Praha

Ve tmě saháme po vypínači. Většina z nás spoléhá na elektřinu či plyn při vytápění a ohřevu vody. Teplé jídlo bez dodávky energie také nepořídíme, pokud zrovna netrávíme čas u ohýnku v kempu. Energie zkrátka spotřebováváme všichni, a proto je zcela na místě se jako spotřebitelé zajímat o energetiku.

Jak to může dopadat, když se o ni nezajímáme, dokazuje obrovské množství nevýhodných smluv o dodávkách energií uzavřených s podomními prodejci, jejichž nezanedbatelné návštěvy se v posledních letech staly nepřijemným koloritem českého trhu. Přitom informovaný spotřebitel, který nepodlehne psychologickému nátlaku nebo se po hlavě nevrhne do pochybné energetické aukce, má při troše snahy zcela jistě možnost na změně dodavatele vydělat. K tomu ale potřebuje vědět, z čeho se vůbec skládá cena elektřiny a plynu, porovnat potřeby své domácnosti s nabídkami jednotlivých dodavatelů, zvolit správný postup při přechodu k jinému dodavateli a umět se bránit v případě, že v kterémkoli bodě zmíněného procesu dojde ke komplikacím.

Pomoci s tím může brožura *Jak se vyznat v energetice*, kterou právě držíte v ruce a která vám prozradí vše, co byste jako spotřebitelé měli vědět o energiích a jejich dodávkách. Hodit se bude nejen těm z vás, kdo uvažují o změně dodavatele. Pojednává například i o tom, co dělat, když dodavatel zdražuje služby nebo když vám zašle vyúčtování, s jehož výší nesouhlasíte. Přejeme vám, ať se vám energie investovaná do získávání informací o energetice vrátí v podobě levnějšího a spokojenějšího odběru energií.

Lukáš Zelený  
vedoucí právního oddělení

# Cena aneb za co platíte



Výsledná cena za dodávky energií se skládá z několika složek, z nichž některé jsou regulované Energetickým regulačním úřadem (ERÚ). Regulované ceny jsou pro každý kalendářní rok pevné a neměnné pro všechny dodavatele a jejich výši nemůže dodavatel ani spotřebitel žádným způsobem ovlivnit. Naopak neregulovaná složka ceny za komoditu (silovou elektřinu nebo zemní plyn) a služby závisí na nabídce jednotlivých dodavatelů. Výši ceny za spotřebu tak můžete ovlivnit volbou jiného dodavatele.

## Jak je to s elektřinou

Část ceny stanovená dodavatelem se řídí především nákupem elektřiny na burze a samozřejmě i konkurencí na domácím trhu. Levný nákup na burze však ještě neznamená, že dodavatel výrazně zlevní. Pokud konkurence netlačí cenu dolů, nemá k tomu důvod. Naštěstí to platí i opačně a „nešikovný“ nákup nemusejí odnést spotřebitelé v plné výši.

Aktuální tržní cena elektřiny se do rozpočtů domácností promítá se zpožděním. Elektřina se nakupuje v podobě opcí a společnosti se tedy perou o budoucí dodávky. Jednoduše řečeno – pokles burzovních cen se projeví ve vyúčtování vždy až v dalším roce.

Nyní se zdá, že éra levných energií je pomalu u konce. Energetické burzy zaznamenaly v posledním více než roce značný nárůst cen elektrické energie, jehož příčinou je především zdražování černého uhlí na světových trzích. Tato hornina je klíčovou surovinou pro výrobu energií a stejně jako u ostatních obchodovatelných komodit u ní platí princip „čím větší poptávka, tím vyšší cena“. Její zdražení se pak automaticky projeví i na cenách samotné obchodované elektřiny, a tak zatímco ještě v září 2016 stála jedna megawatthodina (MWh) na Pražské energetické burze méně než 26 eur, dnes se cena za stejnou jednotku pohybuje kolem 36 eur, což představuje téměř 40% nárůst. Zvýšení cen na burzách tak pochopitelně pocítí i koncoví zákazníci na svých fakturách. U firem, které mají nasmlouvány cenové kontrakty pouze do konce letošního roku, bude zdražení



**Regulovaná část** ceny je stanovena cenovým rozhodnutím, které každý rok k 30. listopadu vydává Energetický regulační úřad. Tato část ceny je vždy pro všechny obchodníky v daném roce stejná a není zde prostor pro slevu.

**Neregulovaná část** ceny je složena z ceny za komoditu (silovou elektřinu, zemní plyn) a z dalších částí, jejichž výši stanovuje dodavatel, který vám na tyto části může případně poskytnout slevu.

znatelnější, naopak u domácností analytici předpovídají navýšení pouze v jednotkách procent.

Regulovaná složka sestává především z poplatků za přenos a distribuci, systémové služby, činnost operátora trhu s energií (OTE) a také z příspěvku na obnovitelné zdroje.

Rozdíly v cenách elektřiny napříč jednotlivými kraji způsobuje poplatek za distribuci (zjednodušeně správu vedení), o kterou se dělí tři společnosti. ČEZ Distribuce má na starosti větší část Čech a severní Moravu. Prahu obhospodařuje PRE Distribuce, o jižní Čechy a jižní Moravu se stará E.ON Distribuce. Z logiky věci si tyto hráči nekonkurují – do každé destinace vedou pouze jedny „dráty“ a budovat trojí vedení by se prodražilo.

### **Jak je to s plynem**

Cena plynu se také dělí na regulovanou a neregulovanou složku. Regulovaná složka se skládá z platby za přepravu, platby za distribuci a poplatku pro operátora trhu OTE – společnost, která registruje a kontroluje účastníky trhu, a to jak přímé výrobce plynu, tak dodavatele konkrétním domácnostem či společnostem. Distribuční sítě jsou podobně jako u elektřiny tři. Prahu zajišťuje Pražská plynárenská Distribuce, Jihočeský kraj obhospodařuje E.ON Distribuce a velký zbytek území České republiky spravuje RWE GasNet. Neregulovanou složku za dodávku plynu pak vytváří sami dodavatelé na základě ceny nakoupeného plynu a jimi poskytovaných služeb.

Jak je možné, že mají společnosti prodávající stejný plyn různé ceny? Všechny společnosti obchodují na společném trhu s plynem, záleží pak na jednotlivé společnosti, jakou má obchodní strategii. Velké společnosti nakoupily plyn na několik let či desetiletí dopředu a tím se zavázaly vykoupit jej za určitou cenu. Po nějakém čase cena plynu klesla nebo byl dovážen levněji z jiných zemí, a tak nastala šance pro novější společnosti, které si mohou dovolit plyn levněji koupit a tedy i levněji prodat.



### **Problémy s ceníky**

Na webových stránkách dodavatelů elektřiny či plynu můžete obvykle nalézt komplexní ceník. Z něj by mělo být zřejmé rozložení regulovaných i neregulovaných složek ceny a současně by měla být uvedena konečná cena, kterou můžete očekávat za spotřebovanou jednotku.

V našich průzkumech ovšem zjišťujeme mnohá pochybení. Někteří dodavatelé na svých webových stránkách uvádí pouze ceny pro stávající zákazníky. Noví zákazníci tedy nemají šanci ceny zjistit, pokud si o nabídku individuálně nezažádají. Mezi nejčastější pochybení patří také uvádění pouze části ceny za dodávku a vynechání regulovaných cen, uvádění ceny bez DPH či vynechání poplatku za činnost operátora trhu. Z těchto důvodů musíte při výběru nového dodavatele dávat velký pozor. Na možná úskalí vás upozorníme na následujících stránkách.

# Uzavírání smluv aneb jak změnit dodavatele



Všichni spotřebitelé mají právo zvolit si a bezplatně změnit svého dodavatele, což jim umožňuje ovlivnit část svých celkových výdajů za energie. Níže uvádíme pět kroků, jak při změně dodavatele postupovat.

## 1. Posouzení výhodnosti změny dodavatele

Předně si zkontrolujte, jaký druh smlouvy máte a jaká se k ní váže výpovědní lhůta. Pokud jste uzavřeli smlouvu na dobu neurčitou, bývá tato lhůta stanovena zpravidla na tři měsíce. U smluv na dobu určitou je rozpětí širší. Zobecňovat se v tomto případě nedá. Jisté je jediné – pokud byste výpovědní lhůtu nedodrželi a chtěli odejít dříve, zaplatíte tučnou pokutu.

Před změnou dodavatele si zjistěte, zda je změna výhodná. Je tedy dobré vytipovat si konkrétní dodavatele a srovnat jejich cenové a obchodní podmínky. Pro snadné porovnání cenových nabídek dodavatelů můžete využít například nezávislý a certifikovaný kalkulátor na stránkách Energetického regulačního úřadu.

## 2. Výběr vhodného dodavatele

Pokud se rozhodnete pro změnu dodavatele, není vhodné zaměřit se při výběru pouze na jediného dodavatele s nejlepší cenovou nabídkou. Důležité jsou také reference neboli pověst nového dodavatele. Za jednu z dobrých referencí lze považovat přihlášení dodavatele k Etickému kodexu obchodníka.

Mezi zásadní měřítko srovnání dodavatelů patří také **obchodní podmínky**, které bývají obvykle uvedené na webových stránkách dodavatelů. Obchodní podmínky obsahují zejména následující ujednání:

- výpovědní lhůtu,
- úplný a platný ceník pro konkrétní rok (pozor na zavádějící informace a staré ceníky),
- zda bude změna dodavatele zpoplatněna (změna dodavatele je sice ze zákona bezplatná, někteří dodavatelé však vybírají takzvaný aktivační poplatek za zprostředkování),



## Etický kodex obchodníka

Energetický regulační úřad zpracoval Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem. Obsahuje souhrn pravidel chování, k jejichž respektování a dodržování se může obchodník s elektřinou či plynem dobrovolně přihlásit, a to oficiálním dopisem adresovaným Energetickému regulačnímu úřadu. Z obsahu dopisu musí jednoznačně vyplývat, že dodavatel se dobrovolně hlásí k dodržování pravidel chování vymezených Etickým kodexem obchodníka a chce být zařazen do Seznamu obchodníků – členů Etického kodexu obchodníka, který vede Energetický regulační úřad a jehož aktuální znění je společně s Etickým kodexem obchodníka uveřejněno na webových stránkách ERÚ.

- jaké jsou další nabízené služby, jaký je k nim přístup (pobočky, telefon, web) a jak jsou zpoplatněny,
- způsob ukončení smluvního vztahu s novým dodavatelem v případě nespokojenosti.

### 3. Podpis smlouvy

Jakmile si vyberete nového dodavatele, je nezbytné s ním uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávky. Před podpisem smlouvy si nechte předložit tuto smlouvu, platný ceník a platné obchodní podmínky (tyto dokumenty doporučujeme znovu a důkladně prostudovat).

Pro ulehčení celého procesu změny můžete při podpisu smlouvy udělit vybranému dodavateli plnou moc, a ten pak provede některé činnosti za vás, čímž může, i z důvodu větších zkušeností, celý proces změny urychlit.

### 4. Vlastní proces změny dodavatele

Pokud podepíšete plnou moc pro zastupování v procesu změny dodavatele, tento bod se vás v zásadě netýká. Proces změny trvá obvykle od jednoho do šesti měsíců. Záleží na výpovědních lhůtách, ale i na tom, zda stávající dodavatel neodmítne přijmout výpověď například z důvodu špatně uvedeného data konce stávající smlouvy nebo chyby ve jméně.

V případě, že se rozhodnete nepodepsat plnou moc pro zastupování v procesu změny dodavatele, je nezbytné, abyste celý proces vyřídili sami.

### 5. Dodávka od nového dodavatele

Poté, co proběhnou úkony potřebné ke změně dodavatele a uplyne výpovědní lhůta, budete odebrat energii od nového dodavatele. O této skutečnosti musíte být informováni stejně jako o datu, od kterého byla skutečně zahájena dodávka. Zároveň doporučujeme, abyste pak k termínu změny dodavatele nahlásili stav měřidla. Obdržíte také závěrečné vyúčtování spotřeby, jímž dojde k vypořádání závazků s původním dodavatelem. Nezapomeňte přesměrovat platby za energii na bankovní konto nového dodavatele.

Při prvním vyúčtování od nového dodavatele si důkladně zkontrolujte celou fakturu, především zda jsou dodrženy smlouvené obchodní podmínky a ceny.



### Z naší poradny

*V současné době ukončuji smlouvu s dodavatelem elektřiny. Co si pamatuji, vždy jsem hradila všechny zálohy i vyúčtování, přesto bych měla ráda v ruce doklad, že mu nic nedlužím. Mám právo něco takového po dodavateli žádat?*

*Kamila V.*

Ano, máte. Požádejte dodavatele písemně o potvrzení skutečnosti, že po celou dobu trvání smlouvy byly všechny jím vystavené faktury řádně a včas uhrazeny. Současně vám vyzvěte, aby sdělil, zda vůči vám eviduje jiné nesplněné závazky, které případně mohly být postoupeny třetí osobě. Kopii dopisu spolu s dodacími lístky bezpečně uschovejte pro případ, že by se někdo v budoucnu snažil vymáhat na vás neznámé částky ze zrušené smlouvy. Pokud vás dodavatel navzdory výzvě nevyrozuměl, jde to k jeho tíži a nemůže tvrdit, že jste v prodlení s jakoukoli úhradou.

# Rizika aukcí a jak při nich postupovat

Aukce energií lze bez nadsázky označit za trend dnešní doby. Obcí, společností i domácností, které se jich už zúčastnily nebo chtějí zúčastnit, neustále přibývá. V čem ale spočívají hlavní rizika a na co si dávat pozor?

Z analýzy aukcí energií, kterou nechal zpracovat Energetický regulační úřad, vyplývají jejich zásadní nevýhody:

- smlouva s pořadatelem aukce obsahuje **další podmínky**, závazky budoucího zákazníka,
- **spotřebitel nezná vítěze předem**, nezná tak ani ceník, ani obchodní podmínky, ani personální a technické zázemí dodavatele, přestože je zavázán k podpisu smlouvy,
- **kvalita dodavatele** je ve většině případů určována jen nejnižší cenou; jeho spolehlivost, jednání ani jiné charakteristiky většinou nejsou předmětem kritérií pro vítězství v aukci,
- **sankce** ve smlouvě a obchodních podmínkách se vztahují převážně na zákazníky.

Dále z analýzy vyplývá, že snížení ceny v rámci aukcí již není tak zásadní:

- **ceny energií někdy klesají, jindy rostou**, a tak je meziroční srovnání ceníků v rámci aukcí velmi zavádějící,
- **první změna dodavatele** má největší podíl na nižší ceně vyšlé z aukce; pokud tedy spotřebitel již dodavatele v minulosti měnil, úspora pravděpodobně nebude tak vysoká,
- každý dodavatel má vliv jen na neregulovanou část ceny energie, často je však uváděn **výpočet z celkové ceny**, protože vyznívá lépe, což je však rovněž zavádějící,
- **aktuálně lze dohledat i výhodnější nabídky**, než které vyšly z aukcí.

## Kdo je pořadatelem aukce a kdo v ní může zvítězit

Zájemce o aukci si musí uvědomit, že podpisem smlouvy s pořadatelem aukce se vystavuje riziku, protože se zavazuje k budoucímu podpisu smlouvy s dodavatelem, který mu není předem znám.



Před podpisem smlouvy s jiným dodavatelem si zkontrolujte smlouvu stávající. Pokud by ze stávající smlouvy vyplýval závazek na dobu určitou, je více než pravděpodobné, že dosavadní dodavatel bude vyžadovat úhradu sankce za předčasné ukončení smlouvy. Podmínky sankcí, například smluvních pokut, naleznete vždy v obchodních podmínkách. Přechod k novému dodavateli by tak svou výhodnost nejspíše pozbyl.



Pořadatelé aukcí nejsou města, ani obce, takže v případě potíží u nich zájemce pomoc nenajde. To však platí i v případě pořadatelských společností, které také neposkytují servis týkající se vítězného dodavatele. Dokonce deklarují, že nejsou zodpovědné za kvalitu servisu a úspěšnou změnu dodavatele, tedy že tato povinnost zůstává na vítězném dodavateli.

Problémem je, že si nemůžete ověřit, zda se dodavatelé přihlásili k dodržování Etického kodexu obchodníka, ani si nemůžete ověřit reference stávajících zákazníků. Zájemce tak předem nezná ani ceníky, ani všeobecné obchodní podmínky, natož znění samotné smlouvy.

### **A co sankce**

Sankce stanovené ve smlouvě, případně v obchodních podmínkách pořadatelů i dodavatelů jsou většinou jednostranně určeny jen pro zájemce (budoucí zákazníci) a zahrnují nejrůznější absurdní položky, často na hraně morálky.

Jaké je tedy doporučení? Zájemce by měl prostudovat smlouvu, ceník a obchodní podmínky, ovšem to není před zahájením aukce možné, protože nezná ani soutěžící dodavatele, ani dané dokumenty. Bez jejich znalosti by se však do aukce hlásit neměl, protože smlouva s pořadatelem aukce ho k budoucímu podpisu zavazuje. Nízká cena za energii nezaručuje, že bude nabídka výhodná celkově. Další poplatky a sankce ve výsledku cenovou výhodnost nabídky snižují.

Jediné aukce, které můžeme doporučit, jsou ty, do kterých se přihlásíte nezávazně. Jedná se o aukce, u nichž se rozhodnete, zda podepíšete smlouvu teprve v okamžiku, kdy budete znát jméno vítězného dodavatele a všechny podmínky smlouvy.



V některých případech je soudní cesta jediným či nejúčinnějším řešením spotřebitelských sporů. Někdy je možné si pomoci sám, jindy se vyplatí uvažovat o pomoci a zastoupení advokátem. Proto přinášíme seznam advokátů, kteří se spotřebitelskými spory ve své praxi zabývají. Najdete ho na adrese [www.dtest.cz/advokati](http://www.dtest.cz/advokati).

## Levnější plyn či elektřina?



Fenoménem poslední doby jsou nezanedbatelné návštěvy prodejců, kteří se ohánějí velkými úsporami peněz, když změníte dodavatele elektřiny či plynu. Pamatujte na to, že nemáte povinnost je vpouštět do svého bytu či domku a předkládat jim na jejich žádost „ke kontrole“ vyúčtování služeb. Přestože často opravdu lze změnou dodavatele něco ušetřit, je velmi nepravděpodobné, že vás navštíví zrovna prodejce s nejlépeší nabídkou. Mnohdy to bude spíše prodejce nejdrzejší či nejméně seriózní.

Podomní prodejci jsou placeni podle počtu uzavřených smluv. Setkáváme se i s případy, kdy – zejména žije-li senior v domě s dětmi či vnoučaty, které mají samostatnou domácnost – se jej prodejce snaží vmanévrovat do podpisu smluv „i za ně“. A vůbec mu přitom nevádí, že je to v rozporu se zákonem.

Podomní prodejci mají velký dar řeči a přesvědčování. Pokud na vás nebudou zabírat, nevzdávají se a vytáhnou těžší kalibr: „Víte, jak máte chytrého starosta? Ten podepsal a radoval se, kolik ušetří.“ „Váš soused Novák odvedle si vzal kalkulačku, počítal a pak mi dal za pravdu a děkoval.“ A vy? Řeknete si, že když podepsal starosta, a ten že má pod čepicí, podepíšete taky.

Na pozoru se mějte i před osobami, které se vydávají za zástupce vašeho stávajícího dodavatele. Ten s vámi totiž zásadně komunikuje jinou formou než osobní návštěvou. Vždy trvejte na ověření totožnosti dané osoby, vhodné je se na její vztah ke společnosti dotázat i na informační telefonní lince pro zákazníky vašeho dodavatele.

Budete-li na vážkách, zda podepsat, či nikoliv, domluvte se s prodejcem, aby přišel za dva či tři dny, abyste si mohli v klidu přečíst návrh smlouvy a ověřit si jeho informace. Pokud vám odmítne smlouvu k prostudování předat, víte, na čem jste, a důrazně ho odmítněte. Dobře si pamatujte, že na první pohled výhodnější cena může být spojena například s nevýhodnými smluvními podmínkami.



**Braňte se před podomními a pouličními prodejci, abyste nepřišli o peníze.**

- **Vyhnete se jim.** Nejjednodušší způsob, jak se s nimi vůbec nedostat do kontaktu.
- **Nemluve s nimi.** Nevidíte je, neslyšíte je, nenavazujete s nimi oční kontakt.
- **Opakujte „ne“.** Je-li prodejce neodbytný a jde za vámi (na ulici, po chodbě), říkejte „ne“, „nemám zájem“ a hlavně se nezastavujte.
- **Nebuďte zvědaví.** Nejčastějším důvodem, proč lidé naletí a nechávají se zviklat, je zvědavost.
- **Nedávejte na sebe kontakt.** Pokud jste se již dali do řeči s prodejcem a chce po vás kontakt, důsledně odmítněte. Na dlouhou dobu byste se ho nezbavili.
- **Nic nepodepisujte.** Hlavní zásada, které se musíte zuby nehty držet.

### **Zrušení smlouvy uzavřené při podomním prodeji**

Nabyli jste v důsledku nečekané návštěvy obchodníka dojmu, že na změně dodavatele elektřiny či plynu můžete jen vydělat? Po přečtení obchodních podmínek či marném hledání spokojených zákazníků na internetu si to však už nemyslíte? Co můžete udělat?

Podle občanského zákoníku lze v tomto případě odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od uzavření smlouvy. Neinformuje-li dodavatel písemně o této možnosti, prodlouží se lhůta na jeden rok a 14 dní.

Energetický zákon dále umožňuje, aby spotřebitel novou smlouvu uzavřenou při podomním prodeji vypověděl kdykoliv od jejího uzavření až do uplynutí 15 dnů po zahájení dodávek novým dodavatelem. Může tak učinit stejně jako u odstoupení od smlouvy bez jakékoliv sankce a stačí, aby výpověď odeslal dodavateli nepozději patnáctý den po zahájení dodávek. Pokud ovšem spotřebitel již elektřinu nebo plyn dle nové smlouvy odebere, musí za ni zaplatit sjednanou cenu.



### **Napsali jste nám**

Paní Marie (68) uzavřela s obchodními zástupci jednoho dodavatele energií dle jejich vyjádření „velmi výhodnou smlouvu“ na dodávku elektřiny. Až po uplynutí zákonné lhůty určené pro možné ukončení uzavřené smlouvy se dozvěděla, že smlouva není zdaleka tak výhodná, jak slibovali obchodní zástupci. Vzhledem k tomu, že smlouva byla uzavřena na dva roky, musí paní Marie (nechce-li se pouštět do nejistých sporů s novým dodavatelem) čekat na zvýšení ceny za elektřinu, které jí umožní smlouvu bez sankce zrušit a přejít k jinému dodavateli.

# Distribuční sazby u elektřiny aneb kterou zvolit



Volba distribuční sazby je stejně důležitá jako výběr dodavatele. Sazby jsou ekvivalentem tarifů u telefonního operátora. S vyšším tarifem tu sice nedostanete minuty zdarma, ale kilowatthodiny vás vyjdou levněji. Kromě dvou nejnižších distribučních sazeb (D01 a D02) jde o sazby dvoutarifní. To znamená, že dostáváte předepsané časy nízkého tarifu, kdy spotřeba elektřiny stojí podstatně méně.

Využít toho mohou zejména lidé, kteří elektřinou topí, ohřívají vodu nebo mají tepelné čerpadlo, což je mimo jiné přímo podmínkou pro zavedení některých tarifů. Levné časy stanoví váš distributor.

**D01d a D02d** jsou nejnižší distribuční sazby s jednotarifní strukturou. Za odebranou elektřinu zaplatíte v kteroukoliv denní či noční hodinu stejnou cenu. Tyto sazby jsou vhodné pro domácnosti, které elektřinou pouze svítí a užívají běžné spotřebiče.

**D25d** se hodí pro domácnosti, které mimo jiné využívají bojler. Levnější proud mají osm hodin denně.

**D26d** počítá s akumulacním ohřevem vody nebo vytápěním objektu. Levnější tarif opět platí po dobu osmi hodin denně.

**D35d a D45d** počítají s částečným nebo kompletním vytápěním elektřinou. Na nízký tarif dosáhnou 16, respektive 20 hodin denně. Tyto sazby již nelze zvolit, ale pokud byly dříve schváleny, zůstanou vám.

**D56d** je určena domácnostem s tepelným čerpadlem a umožňuje úsporu na elektřině po dobu 22 hodin denně.

**D57d** je sazbou určenou pro vytápění objektu hybridními nebo přímotopnými elektrickými spotřebiči či tepelným čerpadlem.

**D61d** je typicky chalupářská sazba, levnější elektřinu nabízí o víkendů.



## (Ne)výhodná fixace

Před několika lety přišli dodavatelé energií s nabídkou fixace. Zejména lidé s vysokými odběry, kteří například elektřinou i vytápějí, si díky tomu mohli „pojistit“ cenu elektřiny, která tvoří významnou část rozpočtu domácnosti.

V prvních letech po zavedení fixace „fixování“ vyhráli. Cena na burze rostla, respektive podléhala výrazným výkyvům a velká část dodavatelů zdražovala. Nicméně v posledních letech pro změnu dodavatelé zlevňovali. Klesla tak neregulovaná složka ceny, která je předmětem fixace.

Vsadit na neustálé zdražování může být ošidné.

Fixaci proto berte – stejně jako u hypotéky – spíše jako ochranu domácího rozpočtu před nečekaným růstem cen. Coby nástroj úspor je fixace sporná – alespoň pro ty, kdo nemají v rukou analytická data o budoucím vývoji.

# Zvýšení ceny aneb jak se bránit



Nejste spokojeni s chystaným zvýšením cen elektřiny či plynu, o kterém vás informoval váš dodavatel? Nebo snad již ke zvýšení cen či změně podmínek došlo a vy jste se o tom dozvěděli třeba z tisku? Co můžete udělat?

Ze zákona lze odstoupit od smlouvy o dodávkách elektřiny či plynu v případě, že dodavatel zvýší ceny či jinak změní podmínky smluv. Pokud vás na změnu, a s tím spojené právo odstoupit od smlouvy bez jakékoli sankce, upozorní nejpozději 30 dní před účinností chystané změny, můžete od smlouvy odstoupit nejpozději desátý den před účinností změn či zdražením. Pokud vás dodavatel včas a správně neinformuje, máte stejné právo na odstoupení bez sankce celé tři měsíce od účinnosti těchto změn.

Neurčíte-li si pozdější den, je vaše odstoupení účinné vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno dodavateli. Výjimkou je jen případ, kdy odstoupujete v rámci zmíněné tříměsíční lhůty a zároveň v posledních deseti dnech. Pak odstoupení nabývá účinnosti až koncem následujícího měsíce.

Informování o změně podmínek či zvýšení cen má být dostatečně jasné, srozumitelné (například na jeho základě musí být zákazník schopen posoudit dopad chystaného zvýšení cen), adresné a individuálně určené. Nestačí tedy pouhé informování na webových stránkách či vyvěšení v provozovně dodavatele.

Poučení má navíc obsahovat správnou informaci o právu zákazníka na odstoupení od smlouvy, jinak má zákazník delší čas na odstoupení, jak bylo uvedeno výše.



Jedni platí tučné složenky za nedoplatky, druhým se na účet vracejí peníze. V čem je rozdíl? Kromě výše zaplacených záloh a samotné spotřeby ho hledáme u dodavatele. Správný výběr vašeho dodavatele energií vám může ušetřit tisíce korun ročně. A pokud plyn či elektřinu ve vaší domácnosti používáte nejen na vaření, ale také na topení a ohřev vody, úspora může přesáhnout i tisíce korun. Srovnání cen dodavatelů plynu naleznete na [www.dtest.cz/plyn](http://www.dtest.cz/plyn) a srovnání cen dodavatelů elektřiny na [www.dtest.cz/elektrina](http://www.dtest.cz/elektrina).

# Reklamac vyúčtování



V případě, že dodavatel elektřiny či plynu neplní své povinnosti stanovené energetickým zákonem, obecně závaznými vyhláškami či konkrétní smlouvou se zákazníkem, lze tyto dodávky reklamovat jako každé jiné zboží.

Zřejmě nejčastějším předmětem reklamac je vyúčtování spotřebované elektřiny či plynu. Pokud se k tomu chystáte, bude třeba nejdříve nahlédnout do smlouvy a obchodních podmínek příslušného dodavatele, kde zpravidla bývají uvedeny podrobnosti o postupu při vyřizování reklamací. Zejména se jedná o informace, kde a jakou formou reklamaci uplatnit a v jaké lhůtě od zjištění závady nebo porušení standardu kvality musí být taková reklamac uplatněna.

Obchodní podmínky dodavatele nesmějí být v rozporu s vyhláškami o kvalitě dodávek elektřiny či plynu a služeb v elektroenergetice a plynárenství. Ty stanoví, že dodavatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtování nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamac.

Dodavatel je zároveň povinen vyrovnat rozdíl v platbách způsobený nesprávným vyúčtováním nebo nesprávným měřením dodávek, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamac, je-li uznána jako oprávněná. Za nedodržení lhůty poskytuje dodavatel zákazníkovi náhradu ve výši 600 Kč za každý den prodloužení, nejvýše však 24 000 Kč; u dodávek plynu jde o částky 750 Kč denně, nejvíce však 7500 Kč.

Reklamaci je třeba uplatnit u dodavatele elektřiny či plynu, s nímž jste ve smluvním vztahu. Reklamaci můžete uplatnit jakýmkoliv způsobem (písemně, telefonicky, elektronicky). Dodavatelé energií často zřizují zákaznické linky a nabádají zákazníky, aby jejich prostřednictvím reklamac řešili. Tyto linky poslouží dobře pro prvotní informaci, samotnou reklamaci je však třeba podat písemnou formou – ta zajistí prokazatelnost vašich tvrzení, tedy kdy byla reklamac uplatněna, co bylo jejím obsahem atd.

V reklamaci je třeba uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, adresu), údaje reklamované faktury (variabilní symbol, zákaznické číslo, číslo odběrného místa), popřípadě



## Z naší poradny

*Oproti předchozímu roku mi byly dodavatelem elektřiny stanoveny téměř dvakrát vyšší měsíční zálohy na spotřebu. Je stanoven nějaký limit, který nemůže být překročen, nebo si dodavatel může vyšší zálohy stanovit libovolně?*

*Ondřej S.*

Dle energetického zákona může dodavatel stanovit zálohy v rozsahu spotřeby za předchozí srovnatelné zúčtovací období, nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny na následující období. V případě, že jste odběratelem kategorie D, což znamená, že odběr elektřiny slouží pouze k uspokojování osobních potřeb vaší domácnosti, výše jednotlivých záloh nesmí přesahovat jednu dvanáctinu celkové platby odpovídající spotřebě za předchozí zúčtovací období.

popsat jiné reklamované vady. Pokud reklamujete vady měření, je vhodné uvést též číslo elektroměru či plynoměru a případně zjištěné stavy. Dále je vhodné uvést přesný popis reklamované skutečnosti a případně též navrhnout důkazy k jejímu prokázání.

Reklamace zpravidla nemá odkladný účinek. Znamená to, že je nezbytné fakturu za odebranou energii zaplatit, i když s výší fakturované částky nesouhlasíte (v opačném případě riskujete vymáhání dlužné pohledávky s případnými sankcemi).

V případě, že dodavatel vaši reklamaci vůbec nevyřídí, popřípadě nevyřídí ve výše uvedených lhůtách, máte možnost se obrátit na Energetický regulační úřad, který je kromě jiného pověřen mimosoudním řešením sporů ze smluv o dodávkách energií uzavřených mezi spotřebiteli a dodavateli. Řízení probíhá na návrh spotřebitele a nepodléhá správnímu poplatku.



### **Zamítnutá reklamace?**

Do nepříjemné situace se může dostat každý, proto vám přinášíme informace, jak se co nejefektivněji domoci svých práv s naší pomocí. Uložte si do telefonu číslo poradenské linky dTestu **299 149 009**. Každý všední den od 9 do 17 hodin jsou vám k dispozici naši poradci.

Potřebujete-li vyřešit složitější problém, mějte po ruce všechny písemnosti (například smlouvu, obchodní podmínky, vyúčtování), připravte si stručné shrnutí problému, aby se náš poradce mohl v dané věci rychle zorientovat a poradit vám, jak postupovat.



Jak postupovat například při reklamaci vyúčtování spotřebované elektřiny či plynu včetně vzorového dopisu najdete na **[www.dtest.cz/vzory](http://www.dtest.cz/vzory)**.

# Problém a jak jej řešit



Pokud máte problémy s dodávkou, službami nebo fakturou týkající se elektřiny nebo plynu, kontaktuje v první řadě svého dodavatele. Měl by být schopný vyřešit následující typy problémů:

- reklamaci faktury či služeb,
- připojení odběrného místa,
- změnu dodavatele, případně související komplikace,
- ukončení smluvního vztahu s dodavatelem,
- vystavenou smluvní sankci, se kterou nesouhlasíte,
- situaci, kdy jste v režimu neoprávněného odběru.

Někteří dodavatelé mají svého vlastního ombudsmana. Pokud nejste spokojeni s výsledkem jednání běžných pracovníků dodavatele (například call centra), obraťte se na něj.

Pokud s vámi dodavatel nekomunikuje nebo nejste spokojeni s vyřízením vašeho podání (reklamace, stížnosti), kontaktujte spotřebitelskou poradnu dTestu nebo Oddělení ochrany spotřebitele Energetického regulačního úřadu.

Je-li váš problém s dodavatelem zásadnějšího charakteru, vleklý či jste například v sociální tísní, kontaktujte co nejdříve Energetický regulační úřad.

**Oddělení ochrany spotřebitele ERÚ**, případně Odbor právní ochrany spotřebitele, pod který toto oddělení spadá, vám může pomoci v těchto případech:

- problémy s připojením vašeho odběrného místa,
- komplikace v procesu změny dodavatele,
- ukončení smluvního vztahu s dodavatelem,
- dodavatel neakceptuje vaši výpověď smlouvy, odstoupení od smlouvy či jiný způsob ukončení smluvního vztahu,
- dodavatel vám vystavil smluvní sankci, se kterou nesouhlasíte,
- jste v režimu neoprávněného odběru,
- dodavatel s vámi nekomunikuje,
- dodavatel nevyřídil reklamaci způsobem, jakým jste si představovali,



## **Důležité kontakty**

### **Oddělení ochrany spotřebitele ERÚ**

Masarykovo náměstí 5  
586 01 Jihlava

E-mail: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz)

Telefon: 564 578 666

### **Odbor právní ochrany spotřebitele ERÚ**

Partyzánská 1/7

170 00 Praha 7

E-mail: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz)

Telefon: 255 715 595

**ERÚ**  
Energetický regulační úřad



- podepsali jste smlouvu mimo prostory obvyklé k podnikání (například doma nebo na ulici), změnu dodavatele jste si rozmysleli a nevíte, jak dále postupovat,
- máte podezření na nekalé obchodní praktiky dodavatele,
- nejste si jisti, který dodavatel vám zajišťuje dodávky, nebo nevíte, zda se změna dodavatele již uskutečnila,
- nejste si jisti vašimi právy a povinnostmi vyplývajícími ze smlouvy či z obchodních podmínek,
- nerozumíte vyúčtování dodávek elektřiny či plynu.

V rámci správního řízení vám může Energetický regulační úřad pomoci například:

- s návrhem na zahájení správního řízení, aby ERÚ rozhodl na návrh spotřebitele ve sporu o splnění povinnosti ze smlouvy, jejímž předmětem je dodávka či distribuce elektřiny nebo plynu,
- s návrhem na zahájení správního řízení, aby ERÚ rozhodl na návrh spotřebitele, zda právní vztah mezi zákazníkem a dodavatelem, jehož předmětem je dodávka či distribuce elektřiny nebo plynu, vznikl, trvá či zanikl.



### **Co od vás bude ERÚ potřebovat?**

Kontaktní údaje, dále například číslo odběrného místa, identifikaci dodavatele, smlouvu s dodavatelem a rovněž další relevantní písemnosti, pokud existují. K podání přiložte doklady o tom, jak byla záležitost, se kterou se obracíte na ERÚ, vyřízena ve standardním reklamačním řízení (např. call centrem, ombudsmanem dodavatele, proti kterému podání směřuje).

# Závěrečné shrnutí aneb co si ohlídat

Končí vám smlouva na dobu určitou, nejste spokojeni se stávajícím dodavatelem či opět přišlo oznámení o zdražení? Srovnejte si nabídky a vyberte tu, která je nejvýhodnější! Změna dodavatele je bezplatná, a pokud zákazník nemá sjednaný produkt na dobu určitou, výpovědní lhůta činí zpravidla tři měsíce.

## Kroky pro změnu dodavatele

Pokud jste si vybrali levnějšího a solidního dodavatele, měly by následovat tyto kroky.

- Vyplňte dva exempláře nové „smlouvy o sdružených službách dodávky elektrické energie a plynu“ a plnou moc. Spolu s kopií posledního ročního vyúčtování je zašlete společnosti. Veškeré údaje, formuláře ke stažení, případně kontakt na zákaznický servis jsou dostupné na internetových stránkách dodavatele.
- Následně obdržíte podepsanou smlouvu spolu s rozpisem záloh, případně žádost o doplnění údajů či dokumentů.
- Veškerou administrativu spojenou s přepisem vyřídí nový dodavatel.
- Od data uvedeného v rozpisu záloh jste odběratelem levnější elektriny či plynu.

Energetický zákon dává zákazníkům velmi silné právo odstoupit od smlouvy v případě, že dodavatel zamýšlí zvýšit cenu energie nebo změnit smluvní podmínky. V případě, že energetická společnost ceny zvýší, může zákazník v zákonných lhůtách jednoduše a bez jakékoliv sankce přejít k jiné společnosti, která mu nabídne cenu lepší. A to bez ohledu na to, zda jeho smlouva byla na dobu určitou, či neurčitou.



## Srovnejte si ceny

Pro zjištění, který dodavatel je pro vás nejvýhodnější, doporučujeme použít cenový kalkulátor Energetického regulačního úřadu, který najdete na webových stránkách [www.ery.cz](http://www.ery.cz).



## Vzorové dopisy

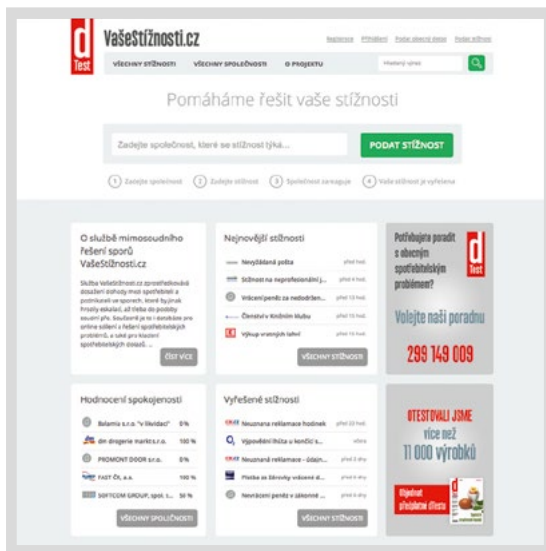
Připravili jsme pro vás několik vzorů, které pomohou s řešením nejčastějších problémů, jako je odstoupení od smlouvy o změně dodavatele energie uzavřené při podomním prodeji či reklamace vyúčtování. Vzory najdete na webové stránce [www.dtest.cz/vzory](http://www.dtest.cz/vzory).

Řešíte problém s prodejcem či dodavatelem služeb, ale nechcete jít až k soudu? Svěřte svůj problém internetové službě pro smírné řešení sporů VašeStížnosti.cz.

Na internetové stránce [www.vasestiznosti.cz](http://www.vasestiznosti.cz) vložíte stížnost na konkrétní subjekt. dTest k vaší stížnosti vypracuje stanovisko a předá ji konkrétnímu podnikateli k vyřešení.

Průběh řešení stížnosti je viditelný pro všechny návštěvníky stránek. Podnikatelé jsou tak motivováni být ke svým zákazníkům co nejstřícnější.

Službu VašeStížnosti.cz poskytujeme spotřebitelům i podnikatelům zdarma. Jsme rádi, že můžeme touto cestou přispívat ke smírnému řešení sporů.



Předplatitelé dTestu mohou pro vkládání stížností využít své přístupové údaje pro [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz). Ostatní uživatelé a uživatelky si mohou založit svůj účet přímo na webu [www.vasestiznosti.cz](http://www.vasestiznosti.cz) nebo se přihlásit přes Facebook.



## Předplatné dTestu zahrnuje

- každý měsíc aktuální vydání časopisu dTest
- přístup do předplatitelské části stránek [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) s výsledky testů více výrobků než v časopise a možností porovnávat si vybrané modely v počítači, tabletu i chytrém telefonu
- přednostní servis spotřebitelské poradny
- navíc zdarma bonus v podobě praktické publikace 100 vzorů pro řešení spotřebitelských problémů

Objednávejte na [www.dtest.cz/predplatne](http://www.dtest.cz/predplatne) nebo telefonicky na číslo 241 404 922.

[www.dtest.cz/predplatne](http://www.dtest.cz/predplatne)