

Kontrolní seznam evropského spotřebitele energie

30. 4. 2009

1. INFORMAČNÍ POVINNOSTI

1. Které organizace či orgány v ČR mi mohou poskytnout více informací o změně dodavatele?
2. Jaká mám jako spotřebitel elektřiny a / nebo plynu práva?
3. Kde získám více informací o způsobech platby?
4. Jaké informace potřebuji k posouzení alternativních dodávek energie?
5. Jaké informace by měla obsahovat faktura?
6. Kde získám více informací o opatřeních na zlepšení energetické účinnosti v ČR?
7. Kdo zodpovídá za ochranu spotřebitele v ČR?
8. Jak zjistím palivovou skladbu mé spotřeby elektřiny?
9. Které další zdroje energie nabízí dodavatelé v ČR?
10. Jak mohu zjistit, které zdroje energie jsou využívány, a jak mohu ověřit pravdivost tvrzení mého dodavatele, že jím dodávané celkové množství či částečné množství elektřiny pochází z ekologických zdrojů?

2. SMLOUVY A FAKTURY

11. Jaké minimální informace musí můj dodavatel uvádět na faktuře?
12. Na koho se obrátím v případě, že faktura neobsahuje minimální požadavky vyžadované právními předpisy EU?
13. Kde mohu získat informace o aktuálním stavu mé spotřeby za určité období: rok, měsíc?
14. Na co bych se měl / a potenciálního dodavatele před uzavřením smlouvy dotázat?
15. Jak mohu získat přístup k úplným a srozumitelným informacím o nabídkách dodávky?
16. Jak získám veškeré informace o úplném obsahu smlouvy, včetně všech standardních pojmů a podmínek poté, co smlouva nabude účinnosti?
17. Jaké jsou všeobecné podmínky pro zrušení smlouvy? Zejména v případech:
 - změny bydliště
 - pronájmu bytu/ domu nájemníkovi
 - změny dodavatele.

18. Kde mohu získat informace o konkrétních podmínkách zrušení smlouvy stanovených mým dodavatelem?

19. Mám právo zrušit smlouvu, pokud:

- se změní cena

- se stěhuji.

20. Přestěhoval / a jsem se a změnil / a dodavatele. Musím i nadále hradit faktury za spotřebu na mé bývalé adrese / faktury zasílané mým bývalým dodavatelem?

21. Jaké postupy pro podání stížnosti vypracoval můj dodavatel? Jaké jsou v ČR postupy pro řešení sporů? Na koho se mohu obrátit, potřebuji-li bezplatnou pomoc?

22. Existuje minimální úroveň kvality dodávek? Mám nárok na náhradu, pokud není předem stanovená kvalita dodávek dodržena?

23. Jaké kroky musí dodavatel nejprve podniknout před tím, než mi odpojí dodávku v důsledku nezaplacené faktury?

24. Jaké kroky bych měl / a podniknout, pokud se domnívám, že jedna z podmínek smlouvy byla změněna bez řádného upozornění? Na koho bych se měl / a obrátit?

3. CENY, SAZBY A KONTROLA

25. Jak mohu na faktuře rozlišit cenu, poplatek a sazbu?

26. Jaké informace ohledně systému poplatků bych měl / a od mého dodavatele obdržet?

27. Jaká jsou pravidla pro způsob výpočtu, která musí můj dodavatel uplatňovat?

28. Bude ode mě vyžadována záloha a poplatky za připojení? Jak se o nich mohu dozvědět více?

29. Jak mohu rozlišovat mezi nabídkami? Mohu získat informace o cenách energie za jednotku s ohledem na parametry výpočtu cen a možné mechanismy indexace platné pro celkové období smlouvy?

30. Kde je k dispozici elektronický výpočet cen?

31. Kde mohu nalézt nástroj pro srovnání různých nabídek dodávek?

32. Je k dispozici aktuální cenový přehled zveřejněný pro ČR?

33. Jaké možnosti platby mám?

34. Existuje systém regulovaných cen či jiné formy kontroly cen platné v ČR? Mám právo na dodávky energie za cenu stanovenou vnitrostátním orgánem?

35. Na koho se musím obrátit, aby mi byl instalován měřič spotřeby? Mohu si vybrat druh měřiče?

36. Je stanoveno maximální období, v jehož průběhu mi můj dodavatel musí poskytovat informace o aktuálním stavu mé spotřeby plynu a / nebo elektřiny?

37. Kdy a jak se provádí odečet měřiče spotřeby?

38. Podléhám zvýšení ceny energie během daného smluvního období? Existují veřejná opatření ke snížení rizika výrazného nárůstu cen ve smluvním období?

39. Jaký (zákonný) postup musí dodavatel dodržet, než změní ceny dodávek?

4. SVOBODNÁ VOLBA DODAVATELE

40. Kteří dodavatelé působí v ČR?

41. Jak zruším smlouvu a změním dodavatele?

42. Jaké jsou minimální všeobecné podmínky pro zrušení smlouvy v případě změny dodavatele?

43. Nalezl / a jsem zajímavější nabídku dodávky energie a rozhodl / a jsem se změnit dodavatele. Kdo vyřídí administrativní stránku věci?

44. Existuje riziko odpojení dodávky při změně dodavatele?

45. Jaké důvody by mi mohly zabránit ve změně dodavatele?

46. Existují situace, které by mi zabránily změnit dodavatele bez finančního postihu?

47. Kolik mě bude stát změna dodavatele?

48. Jaká je maximální doba, na kterou dodavatel může spotřebitele smluvně zavázat?

49. Na koho bych se měl / a obrátit, pokud se domnívám, že mi za změnu dodavatele byly naúčtovány neoprávněné poplatky?

5. PŘIPOJENÍ K SÍTI

50. Na koho se mohu obrátit v případě první dodávky energie?

51. Musím podepsat smlouvu a s kým?

52. Jak zjistím, kdo je mým dodavatelem?

53. Nemám formální smlouvu o dodávce ani platnou nabídku dodávky energie. Který dodavatel je povinen poskytnout mi - s formální smlouvou či bez ní - energii za úplatu? Kdo je mým standardním dodavatelem?

54. Musím podepsat smlouvu, abych byl / a skutečně připojena na energetickou rozvodnou síť, a s kým?

55. Na koho se mohu obrátit v případě přerušení dodávek energie? Na koho bych se měl / a obrátit, mám-li v souvislosti s dodávkami energie další technické otázky?

56. Kdo zodpovídá za škody, které mi vzniknou v domácnosti v důsledku přerušení dodávek energie?

57. Pokud se dostanu dočasně do finančních obtíží, jak mohu zabránit odpojení základních dodávek energie nezbytných pro vytápění a vaření v mé domácnosti?

58. Co se stane, pokud můj dodavatel ukončí činnost? Kdo je mým dodavatelem v poslední instanci?

59. Kde mohu v případě vnitrostátní, regionální nebo místní krize či jiných událostí, které vážně narušují dodávku energie, získat informace o nouzových opatřeních?

6. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

60. Kde mohu získat informace o postupu mého dodavatele v případě stížnosti?

61. Využívá můj dodavatel služeb veřejného ochránce práv?

62. Potřebuji pomoc při urovnání sporu s mým dodavatelem či provozovatelem sítě. Který neutrální a nezávislý vnitrostátní orgán mi v tomto případě může poskytnout bezplatnou pomoc?

63. Jaká jsou místní opatření na ochranu spotřebitelů elektřiny a plynu? Na koho se mohu obrátit, abych se dozvěděl / a více?

7. ZASTOUPENÍ SPOTŘEBITELŮ

64. Kdo zodpovídá za ochranu spotřebitele v ČR? Jaká opatření na ochranu spotřebitele tyto organizace v současnosti činí?

65. V mém regionu neexistuje konkurenční nabídka a k dispozici je pouze jeden dodavatel. Na koho bych se měl / a obrátit v souvislosti s prosazováním hospodářské soutěže?

66. Který orgán veřejné správy je zodpovědný za prosazování spravedlivé a účinné hospodářské soutěže?

8. SOCIÁLNÍ OPATŘENÍ

67. Co se stane, pokud nereagují na žádost o zaplacení?

68. Jak mohu zabránit odpojení dodávek v případě, že nemohu zaplatit fakturu?

69. Co mohu učinit v případě, že jsou mi odpojeny dodávky energie?

70. Existuje v ČR definice ohroženého zákazníka? Jaká kritéria musím splňovat, abych mohl / a být považován / a za spotřebitele zvláštního kategorie "ohroženého zákazníka"?

71. Jakou podporu a ochranu mají v ČR k dispozici spotřebitelé v tíživé finanční situaci?
72. Jak mohu snížit svou spotřebu a platit méně?
73. Na koho se mohu obrátit ohledně místních opatření pro ohroženého zákazníka v ČR?
74. Můj příjem mi neumožňuje investovat do nákladných úsporných opatření. Jaké mám jiné možnosti?

9. NEKALÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

75. Co jsou nekalé obchodní praktiky? Co v takovém případě mohu podniknout?
76. Co jsou zavádějící prodejní praktiky? Co v takovém případě mohu podniknout?
77. Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi před podpisem smlouvy byly poskytnuty nesprávné informace? Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi nesprávné informace byly poskytnuty po podpisu smlouvy?

Kontrolní seznam evropského spotřebitele energie

1. Které organizace či orgány v ČR mi mohou poskytnout více informací o změně dodavatele?

Energetický regulační úřad, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Státní energetická inspekce, Operátor trhu s elektřinou, SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o.s..

Energetický regulační úřad - <http://www.eru.cz>

Ministerstvo průmyslu a obchodu - <http://www.mpo.cz>

Státní energetická inspekce - <http://www.cr-sei.cz>

Operátor trhu s elektřinou - <http://www.ote-cr.cz>

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o.s. - Consumers Protection Association - <http://www.spotrebitele.info>

Potřebné informace lze nalézt také na webových stránkách příslušných distribučních společností či na webových stránkách konkrétních dodavatelů, například:

<http://www.predistribuce.cz/distribuce/kontakty/pristup-k-siti.html>

<http://www.cez.cz/cs/pece-a-podpora/co-delat-kdyz/primo-na-vec/odebiram-elektrinu/zmena-dodavatele-elektriny.html>

http://www.euroenergie.cz/jak_zmenit_dodavatele.php

<http://www.pro-energy.cz/clanky1/2.pdf>

2. Jaká mám jako spotřebitel elektřiny a / nebo plynu práva?

Práva spotřebitelů energií jsou zakotvena zejména v občanském zákoníku, zákoně na ochranu spotřebitele a energetickém zákoně.

Obecnou úpravu spotřebitelských smluv obsahují § 55 a 56 občanského zákoníku - ujednání ve spotřebitelské smlouvě se nesmí odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele, tj. zákazníka, zákazník se nemůže vzdát svých práv, která mu zákon poskytuje, v pochybnostech o významu smlouvy platí výklad pro zákazníka příznivější, spotřebitelská smlouva nesmí obsahovat ujednání, které bude znamenat značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran k újmě zákazníka (výčet nepřipustných smluvních ujednání viz. § 56 odst. 3 občanského zákoníku). Občanský zákoník poskytuje zvýšenou ochranu zákazníkovi také tehdy, byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku (tzv. distanční smlouva) nebo mimo provozovnu, resp. mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo kdekoliv, jestliže dodavatel nemá žádné stálé místo k podnikání (tzv. podomní obchody).

Spotřebitelská práva v energetice stanoví zejména energetický zákon, podle kterého má spotřebitel energie jako tzv. oprávněný zákazník řadu práv (na připojení k soustavě, na nákup elektřiny / plynu ve stanovené kvalitě, na dopravu elektřiny / plynu, na dodávku elektřiny/plynu, na bezplatnou změnu dodavatele atp.).

Rovněž ustanovení zákona na ochranu spotřebitele představují pro zákazníka určitou míru ochrany, a to především tím, že ukládají obchodníkovi řadu povinností, které musí být dodrženy při prodeji výrobků a poskytování služeb.

Obecnou úpravu spotřebitelských smluv obsahují § 55 a 56 občanského zákoníku:

Mezi základní všeobecná pravidla pro spotřebitelské smlouvy patří, že smluvní ujednání spotřebitelských smluv se nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Ochrana spotřebitele vyžaduje kogentnost právní úpravy, jde přitom o normy jednostranně kogentní, ve prospěch spotřebitele mohou být nepochybně sjednány výhodnější podmínky. Spotřebitel se dále zejména nemůže vzdát svých práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení. Dohoda, kterou se někdo vzdává práv, jež mohou v budoucnosti teprve vzniknout, je absolutně neplatná. Z toho vyplývá, že ani spotřebitel, ani dodavatel se nemohou vzdát svých práv, která jim vzniknou teprve v budoucnu, nicméně se dodavatel nepochybně může vzdát svých existujících práv, a dokonce si může zhoršit svoje postavení.

Spotřebitelské smlouvy nesmějí obsahovat ujednání, která by v rozporu s požadavkem dobré víry mohla znamenat značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran (§ 56 odst. 1 jako generální klauzule vymezující nekalá ujednání). Demonstrativní výčet typových nepřipustných, nekalých ujednání („unfair terms“) obsahuje ustanovení § 56 odst. 3 občanského zákoníku. Tato ujednání se však považují za platná, pokud se spotřebitel (tj. ten, na jehož ochranu je relativní neplatnost

stanovena) jejich neplatnosti nedovolá. Je tedy ponecháno na úvaze spotřebitele, zda chce ochranu využít a neplatnosti se dovolat, či nikoli.

Dále je to ustanovení § 55 odst. 3, které upravuje interpretační pravidlo, že v pochybnostech o významu spotřebitelských smluv platí výklad pro spotřebitele výhodnější, nejasnosti a eventuální nepříznivé důsledky s nimi spojené budou přičteny k tíži dodavatele. Toto ustanovení je kogentní a nelze se od něj tedy odchýlit.

Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku (tzv. distanční smlouva), poskytuje občanský zákoník spotřebitelům ochranu v několika směrech:

a) spotřebitel má možnost vyloučit použití prostředků komunikace na dálku - mohou být použity jen tehdy, jestliže spotřebitel jejich použití neodmítí

b) dodavatel má povinnost poskytnout stanovené informace - informace musí být poskytnuty určitým (obsahová stránka) a srozumitelným způsobem s přihlédnutím k zásadám dobrých mravů a k ochraně osob, zejména nezletilých nebo spotřebitelů; spotřebiteli musí být poskytnuty s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy informace vymezené v ustanovení § 53 odst. 4 občanského zákoníku (forma není určena),

c) spotřebitel má možnost v zákonem určené lhůtě odstoupit - právo odstoupit může spotřebitel uplatnit v případech uzavření distanční smlouvy, a to ve lhůtě 14 dnů od převzetí plnění, a dále jako sankci tehdy, došlo-li k porušení informační povinnosti, a to ve lhůtě 3 měsíců od převzetí plnění. Ustanovení § 53 odst. 7 občanského zákoníku pak upravuje případy, kdy spotřebitel od distanční smlouvy odstoupit nemůže.

Smlouva může být se spotřebitelem sjednána také mimo provozovnu, resp. mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo kdekoliv, jestliže dodavatel nemá žádné stálé místo k podnikání (tzv. podomní obchody). Ochrana spotřebitele je v tomto případě založena na právu odstoupit od smlouvy, a to v různě dlouhých lhůtách, jejichž délka je odvislá od splnění dodávky zboží nebo služeb dodavatelem a od případného porušení informační povinnosti. Povinností dodavatele je písemně upozornit spotřebitele na jeho právo od smlouvy odstoupit, a to nejpozději při uzavření smlouvy. Písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně jejího bydliště nebo sídla. Spotřebitel má právo písemně odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce ve lhůtě do 14 dnů od uzavření smlouvy, nebo ve lhůtě do 1 měsíce od uzavření smlouvy, pokud nedošlo ke splnění dodávky zboží nebo služeb dodavatelem. Při porušení informační povinnosti je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

Spotřebitelská práva v energetice, kromě jiných předpisů, stanoví zejména energetický zákon. Spotřebitele elektřiny / plynu energetický zákon definuje jako konečného zákazníka, resp. jako oprávněného zákazníka, který je oprávněn si zvolit dodavatele elektřiny nebo plynu (viz. ustanovení § 2 odst. 2 písm. a) bod 16 a § 2 odst. 2 písm. b) bod 8 energetického zákona). Jako oprávněný zákazník má podle § 28 odst. 1 energetického zákona spotřebitel elektřiny následující práva:

a) na připojení svého odběrného elektrického zařízení k přenosové soustavě nebo k distribuční soustavě, pokud splňuje podmínky stanovené prováděcím právním předpisem a Pravidla provozování přenosové soustavy nebo Pravidla provozování příslušné distribuční soustavy,

b) nakupovat elektřinu v kvalitě stanovené prováděcím právním předpisem od držitelů licence na výrobu elektřiny a od držitelů licence na obchod s elektřinou,

c) nakupovat elektřinu na krátkodobém trhu s elektřinou organizovaném operátorem trhu,

- d) na dopravu dohodnutého množství elektřiny v kvalitě stanovené prováděcím právním předpisem, pokud má uzavřenu smlouvu o přenosu a distribuci elektřiny nebo o přenosu nebo o distribuci elektřiny a pokud to technické podmínky přenosové soustavy nebo příslušné distribuční soustavy umožňují,
- e) na informace o celkové směsi paliv dodavatele a informace o dopadu na životní prostředí,
- f) v případě malých zákazníků a domácností na dodávku elektřiny v kvalitě stanovené prováděcím právním předpisem za regulované ceny od dodavatele poslední instance v případě, že o ni požádá,
- g) na bezplatnou změnu dodavatele elektřiny podle Pravidel trhu s elektřinou.

Práva oprávněného zákazníka v plynárenství jsou uvedena v § 62 odst. 1 energetického zákona. Podle tohoto ustanovení má zákazník právo na:

- a) připojení svého odběrného plynového zařízení k přepravní nebo příslušné distribuční soustavě při dodržení podmínek Pravidel provozu,
- b) volbu dodavatele plynu,
- c) dopravu dohodnutého množství plynu, pokud jej má smluvně zajištěn a pokud má na tuto činnost uzavřenu smlouvu s provozovatelem přepravní soustavy nebo příslušné distribuční soustavy a pokud to technické podmínky přepravní nebo příslušné distribuční soustavy umožňují,
- d) zřízení přímého plynovodu za podmínek stanovených tímto zákonem,
- e) přístup do přepravní soustavy, distribuční soustavy, k podzemnímu zásobníku plynu a volné akumulaci za podmínek stanovených tímto zákonem, podrobnosti stanoví Pravidla trhu s plynem, Řád provozovatele přepravní soustavy nebo Řády provozovatelů distribučních soustav nebo Řády provozovatelů podzemních zásobníků plynu,
- f) v případě malých zákazníků a domácností na dodávku plynu v kvalitě stanovené prováděcím právním předpisem za regulované ceny od dodavatele poslední instance v případě, že o ni požádá,
- g) bezplatnou změnu dodavatele plynu; podrobnosti stanoví Pravidla trhu s plynem.

Zákon o ochraně spotřebitele - Řadu práv poskytuje spotřebiteli také zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, který ukládá prodávajícím četné povinnosti, jež musí být dodrženy při prodeji výrobků či poskytování služeb. Proávající je povinen prodávat výrobky (tj. věci nebo jiné hodnoty určené k nabídce spotřebiteli, které mohou být předmětem právního vztahu) ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů, popř. prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů, a to vždy za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy, které budou správně účtovány. Proávající nesmí při prodeji výrobku nebo poskytování služeb spotřebitele diskriminovat.

Zákon ukládá prodávajícímu také povinnost řádně informovat spotřebitele, a to např. o vlastnostech výrobků nebo charakteru služeb, o způsobu použití výrobku a o případném nebezpečí vyplývajícím z nesprávného použití nebo údržby, resp. o riziku souvisejícím s poskytovanou službou, přičemž této povinnosti se prodávající nemůže zprostit poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel s výjimkou zřejmých nebo obecně známých skutečností.

Informační povinnost se vztahuje také na cenu prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb v souladu s cenovými předpisy, dále na rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb včetně informace o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

3. Kde získám více informací o způsobech platby?

Energetický zákon se o způsobu platby zmiňuje sporadicky - obchodníkovi s elektřinou ukládá povinnost nabízet konečným zákazníkům spravedlivý a nediskriminující způsob platby za dodanou elektřinu, pro oblast plynárenství je stanoveno, že smlouva o dodávce musí obsahovat mj. také způsob platby za odebraný plyn.

Jednotliví dodavatelé elektřiny / plynu mají zpravidla ve svých všeobecných obchodních podmínkách upraveny jednotlivé způsoby platby za energii a je tak na zákazníkovi, pro který ze způsobů se rozhodne, případně bude záležet na vzájemné dohodě o sjednaném způsobu platby mezi oběma stranami.

Na základě ustanovení § 30 odst. 2 písm. c) energetického zákona je obchodník s elektřinou povinen nabízet konečným zákazníkům spravedlivý a nediskriminující výběr způsobu platby za dodanou elektřinu.

Pro plynárenství je způsob platby upraven v ustanovení § 72 odst. 1 energetického zákona, který stanoví, že smlouva o dodávce, na základě které se zavazuje dodavatel dodávat jinému účastníkovi trhu s plynem plyn, musí obsahovat mj. také způsob platby za odebraný plyn. S ohledem na smluvní charakter úpravy lze předpokládat, že bude záležet zejména na vzájemné dohodě mezi obchodníkem a zákazníkem, jaký způsob úhrady plateb si sjednají.

Ze strany dodavatele bývá uplatněn bezhotovostní způsob úhrady plateb v měně CZK, přičemž je na úvaze a volbě zákazníka, jakým způsobem dodavateli předmětné platby bude poukazovat (SIPO, složenky, inkasní platba převodem z účtu na účet).

V praxi zpravidla dodavatel postupuje tak, že odmítá platby v hotovosti, resp. za ně účtuje poplatky. V případě, že dodavatel neumožňuje platby v hotovosti všem spotřebitelům, bez rozdílu, nejedná se o diskriminaci. Pro některé spotřebitele je však takový způsob platby problematický a přináší jim další náklady (například za bankovní poplatky, za platební příkaz apod.).

Jako problematický se může ukázat také postup při stanovení výše záloh, kdy jsou dodavatelem nastaveny nepřiměřeně vysoké zálohy, a jednotlivým spotřebitelům tak vznikají každoročně přeplatky. Tyto přeplatky jsou sice spotřebiteli dodavatelem vráceny, nicméně spotřebitelé tak vlastně poskytují dodavateli bezúročnou půjčku, která při velkém počtu spotřebitelů přináší dodavateli nemalé zisky.

Výše uvedené otázky jsou předmětem dohody mezi zákazníkem a dodavatelem, problém ovšem je, že jsou mnohdy upraveny právě pouze v obchodních podmínkách dodavatele a spotřebitel často nemá potřebnou vyjednávací sílu je jakkoli měnit.

4. Jaké informace potřebuji k posouzení alternativních dodávek energie?

Vhodným zdrojem informací jsou internetové stránky jednotlivých dodavatelů energií. Při hodnocení jednotlivých nabídek je důležité zohlednit výši cen, ale i specifické podmínky dodávek, nabízené konkrétním dodavatelem, jeho zkušenosti a pověst.

Energetický regulační úřad připravil pro konečné zákazníky kategorie domácnosti a maloobchodní podnikatele Interaktivní kalkulačtor plateb za dodávku elektřiny. S pomocí tohoto „kalkulátoru“ mohou zákazníci podle zadaných údajů (tarif, spotřeba) zjistit své náklady na dodávku elektřiny a také to, jak se změní jejich platba v případě změny dodavatele. Kalkulátor je k dispozici na stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci Změna dodavatele.

Při hodnocení jednotlivých nabídek je důležité brát zřetel nejen na výši cen, ale současně zohlednit při své volbě také specifické podmínky dodávek elektřiny, nabízené konkrétním dodavatelem. V neposlední řadě by se měl zákazník zajímat i o zkušenosti a pověst dodavatele, od kterého chce odbírat elektřinu. Může se totiž stát, že lákavá cenová nabídka skončí pro zákazníka nespolehlivými dodávkami elektřiny. V případě výběru nespolehlivého dodavatele může být zákazník dokonce odpojen.

Interaktivní kalkulačtor plateb za dodávku elektřiny, který připravil pro zákazníky Energetický regulační úřad a zpřístupnil jej na svých webových stránkách, umožní zákazníkovi podle zadaných údajů (tarif, spotřeba) zjistit své náklady na dodávku elektřiny v letech 2005 až 2009, ale také nalézt odpověď na otázku, jak se změní jeho platba v případě změny dodavatele.

K dispozici jsou údaje od dodavatelů, kteří poskytli Energetickému regulačnímu úřadu své cenové nabídky a mají převážně celorepublikovou působnost. Vzhledem k tomu, že dodavatelé nemají zákonnou povinnost zveřejňovat své ceníky, ani je předkládat úřadu, nemá Energetický regulační úřad informace od ostatních dodavatelů k dispozici. V případě, že Energetický regulační úřad obdrží doplňující informace od dalších dodavatelů, automaticky interaktivní kalkulačtor o tyto nabídky doplňuje.

Naopak distribuční platby se odvíjí od místa připojení, tj. podle příslušné distribuční společnosti, do jejíž sítě je odběrné místo připojeno. Provozovatele distribuční soustavy si tedy nelze vybrat. Zákazník na hladině nízkého napětí však může změnit distribuční sazbu při splnění podmínek pro její přiznání, popř. může změnit velikost jističe. Ze strany zákazníka není také možné ovlivnit cenu za ostatní regulované položky; cena za systémové služby, cena na krytí vícenákladů spojených s podporou výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů a cena za služby operátora trhu za zúčtování odchylek je jednotná pro všechny konečné zákazníky v České republice bez ohledu na místo připojení nebo zvoleného dodavatele energií.

Stručně řečeno, část nákladů za elektřinu na hladině nízkého napětí je možné ze strany odběratele aktivně ovlivnit volbou dodavatele silové elektřiny, zbytek tvoří regulovaná cena distribuce a ostatní regulované položky. Podíl jednotlivých položek je u každého konečného zákazníka různý s ohledem na typ sazby a velikost spotřeby. V průměru tvoří podíl regulovaných položek méně než 50% výsledné ceny dodávky pro zákazníky kategorie domácností (u některých sazeb však jen 20%). Případná změna dodavatele resp. změna ceny silové elektřiny v průběhu roku se na faktuře projeví přímo v příslušné položce silová elektřina, a tak odběratel získá jednoznačný přehled o tom, jak se realizovaná změna u něho projevila na celkových platbách za elektřinu.

5. Jaké informace by měla obsahovat faktura?

Elektroenergetika

Výsledná faktura za dodávku elektřiny je rozdělena na 2 základní části. První část obsahuje jednotlivé regulované položky (distribuce, systémové služby, krytí vícenákladů spojených s podporou výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů, činnost operátora trhu) stanovované Energetickým regulačním úřadem. Druhá část faktury obsahuje vlastní platbu za neregulovanou silovou elektřinu včetně obchodní marže dodavatele. K výsledné ceně za dodávku elektřiny je nutné dále připočítat daň z elektřiny a daň z přidané hodnoty.

Výsledná faktura za dodávku elektřiny by tedy měla obsahovat následující položky:

1) Regulované ceny:

a) distribuce

b) systémové služby

c) krytí vícenákladů spojených s podporou výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů

d) činnost operátora trhu

2) Neregulovaná cena - Silová elektřina.

Podrobné členění regulovaných činností bylo provedeno z důvodu vyšší transparentnosti tak, aby jednotliví spotřebitelé přímo viděli, které položky vstupují do konečné ceny elektřiny a jakým způsobem se vyvíjejí v čase. Nyní stručně k jednotlivým regulovaným položkám.

Ad a) - Cena za distribuci - Platba za distribuční služby je rozdělena na pohyblivou a pevnou složku. Pohyblivá složka ceny distribuce, tj. platba za odebrané množství elektrické energie v Kč/MWh, kryje náklady na ztráty v sítích, které jsou přímo úměrné odběru elektřiny. Pevná složka ceny distribuce (platba za příkon podle velikosti jističe) respektuje fixní náklady dodavatele spojené se zabezpečením dodávky elektřiny v definované kvalitě a v kterémkoliv okamžiku. Jedná se například o náklady spojené s údržbou, obnovou a rozvojem elektrizační soustavy, náklady na měření, provádění odečtů apod.

Ad b) Cena za systémové služby - Tato cena pokrývá náklady provozovatele přenosové soustavy na nákup tzv. podpůrných služeb od jednotlivých poskytovatelů. Podpůrné služby jsou zjednodušeně řečeno, pohotovosti těch elektráren, které přímo nevyrábí elektřinu pro dodávku konečným zákazníkům, ale pracují jako záložní zdroje pro případ náhlého výpadku jiného zdroje či náhlé změny zatížení v elektrizační soustavě vyvolané skokovou změnou odběru či výroby.

Ad c) Cena na krytí vícenákladů spojených s podporou výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů - V České republice je s ohledem na závazky vůči Evropské unii podporována výroba elektřiny z obnovitelných zdrojů (OZE), druhotných zdrojů (DZ) a dále z kogenerace (kombinované výroby elektřiny a tepla - KVET). Podpora výše uvedených zdrojů byla zakotvena zákonem č. 180/2005 Sb., o podpoře využívání obnovitelných

zdrojů, a zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Ad d) Cena za činnost operátora trhu - Operátor trhu s elektřinou, a.s. zajišťuje zpracování bilance nabídek a poptávek na dodávku elektřiny, provádí zúčtování odchylek mezi plánovaným a skutečně dodaným a odebraným množstvím elektřiny mezi jednotlivými účastníky trhu s elektřinou, zpracovává bilance dlouhodobé spotřeby v České republice apod. Náklady na zajištění těchto činností jsou opět hrazeny všemi konečnými zákazníky formou příspěvku k ceně spotřebované (odebrané) elektřiny.

Plynárenství

Výsledná cena dodávky zemního plynu se skládá ze dvou základních částí. Ze složky regulované (přeprava a distribuce zemního plynu) Energetickým regulačním úřadem a z neregulované složky (cena za uskladnění plynu a cena zemního plynu) dané smluvním vztahem mezi dodavatelem a odběratelem, jež není regulována a závisí na nabídce jednotlivých obchodníků s plynem nebo poskytovatelů služeb uskladnění. Dodávka plynu a služba uskladňování plynu jsou ty části ceny, které může zákazník ovlivnit volbou svého dodavatele.

Ceny, které dodavatel používá při vyúčtování dodávky zemního plynu, jsou zveřejňovány na jeho internetových stránkách. Změny cen komoditní složky dodávky provádí každý obchodník v závislosti na své obchodní strategii měsíčně nebo méně často. Změny prováděné v průběhu roku odrážejí vývoj nákupní ceny plynu od zahraničního dodavatele, přičemž nákupní cena není v obchodních smlouvách uváděna jako konkrétní hodnota, ale pro stanovení ceny je uveden cenový vzorec. Parametry vstupující do cenového vzorce jsou tržní ceny lehkého topného oleje, těžkého topného oleje a uhlí, významnou roli hraje rovněž kurz české koruny vůči americkému dolaru a vůči euru. Konkrétní výše nákupní ceny se stanovuje měsíčně v závislosti na aktuálních hodnotách všech těchto parametrů.

Cena distribuce tvoří přibližně 21 % konečné ceny dodávky. Nákupní cena zemního plynu (komodity) tvoří 71,1 %. Ceny ostatních služeb dodávky tvoří zbylý podíl z konečné ceny dodávky zemního plynu (cena uskladňování tvoří 5,3 %, cena přepravy pouze 2,7 %). Poměry jednotlivých složek se mohou v průběhu roku měnit v závislosti na změně ceny komodity. Struktura těchto cen a podíl, který bude hrazen pohyblivou složkou a stálým platem a tedy i přesunutí z pohyblivé složky do stálého platu, vychází z obchodní politiky konkrétního obchodníka a nemá vliv na konečné celkové platby zákazníků.

Viz. také odpověď na otázku č. 11

6. Kde získám více informací o opatřeních na zlepšení energetické účinnosti v ČR?

Problematiku energetické účinnosti a některá opatření pro zvyšování hospodárnosti užití energie a povinnosti fyzických a právnických osob při nakládání s energií, upravuje zákon č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií, ve znění pozdějších předpisů. Ten upravuje mj. i pravidla pro tvorbu Státní energetické koncepce, Územní energetické koncepce a Státního programu na podporu úspor energie a využití obnovitelných zdrojů energie.

Státní energetická koncepce - strategický dokument s výhledem na 30 let, vyjadřuje cíle státu v energetickém hospodářství.

Územní energetická koncepce - vychází ze státní energetické koncepce a obsahuje cíle a principy řešení energetického hospodářství na úrovni kraje, statutárního města a hlavního města Prahy, pořizuje ji pro svůj územní obvod krajský úřad, Magistrát hlavního města Prahy a magistráty statutárních měst. Tato územní energetická koncepce je součástí územně plánovací dokumentace. Také obec má právo pro svůj územní obvod nebo jeho část poříditi územní energetickou koncepci. Územní energetická koncepce je neopomenutelným podkladem pro územní plánování. Tato koncepce obsahuje rozbor trendů vývoje poptávky po energii, rozbor možných zdrojů a způsobů nakládání s energií, hodnocení využitelnosti jednotlivých zdrojů energie a energetického potenciálu komunálních odpadů, hodnocení technicky a ekonomicky dosažitelných úspor z hospodárnějšího využití energie a dále řešení energetického hospodářství území. Koncepce se zpracovává na období 20 let a v případě potřeby se doplňuje a upravuje, její vyhodnocení provádí pořizovatel jedenkrát za 4 roky. Tento dokument je veřejně přístupný na webových stránkách jednotlivých pořizovatelů, tj. příslušného krajského úřadu, magistrátu, na webových stránkách obce.

Státní program na podporu úspor energie a využití obnovitelných zdrojů energie je dokument vyjadřující cíle v oblasti zvyšování účinnosti užití energie, snižování energetické náročnosti a využití jejich obnovitelných a druhotných zdrojů v souladu se schválenou státní energetickou koncepcí a zásadami udržitelného rozvoje. K uskutečnění programu mohou být poskytovány dotace ze státního rozpočtu na energeticky úsporná opatření ke zvyšování účinnosti užití energie a snižování energetické náročnosti budov, podporu kombinované výroby a druhotných zdrojů, modernizaci zařízení a technologií, výchovu a vzdělávání, vědu a výzkum, pobídky určitým podnikům a nebo zpracování územní energetické koncepce.

V souvislosti se Státním programem na podporu úspor energie a využití obnovitelných zdrojů energie vydala vláda nařízení č. 63/2002 Sb., o pravidlech pro poskytování dotací ze státního rozpočtu na podporu hospodárného nakládání s energií a využívání jejich obnovitelných a druhotných zdrojů, ve znění nařízení vlády č. 428/2006 Sb., které stanoví pravidla pro poskytování dotací ze státního rozpočtu k uskutečňování Národního programu hospodárného nakládání s energií.

Na evropské úrovni se problematiky dotýká směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/32/ES o energetické účinnosti u konečného uživatele a o energetických službách, jejíž zapracování do zákona o hospodaření energií si vyžádalo vydání některých nových vyhlášek v oblasti energetické účinnosti. Jedná se zejména o postup při prokazování energetické náročnosti budov, zavedení povinných kontrol účinnosti kotlů provozovaných v nebytovém sektoru a větších klimatizačních zařízení.

Jednotlivé vyhlášky stanovují způsob a rozsah výpočtů a kontrol a četnost jejich provádění. Oprávnění k těmto činnostem je stanoveno v zákoně č. 406/2006 Sb.

Nové vyhlášky:

Vyhláška č. 148/2007 Sb., o energetické náročnosti budov s účinností od 1.7.2007 stanovuje způsob hodnocení energetické náročnosti budov, požadavky na budovy z hlediska jejich energetické náročnosti a obsah průkazu energetické náročnosti budovy. K hodnocení energetické náročnosti

budovy lze použít výpočetní nástroj, který je ke stažení na adrese <http://tzb.fsv.cvut.cz/projects/nkn/>.

Dalšími prováděcími právními předpisy, které upravují tuto problematiku jsou:

Vyhláška č. 25/2003 Sb., kterou se stanoví technické požadavky na účinnost nových teplovodních kotlů spalujících kapalná nebo plynná paliva

Vyhláška č. 442/2004 Sb., kterou se stanoví podrobnosti označování energetických spotřebičů energetickými štítky a zpracování technické dokumentace, jakož i minimální účinnost užití energie pro elektrické spotřebiče uváděné na trh

Vyhláška č. 193/2007 Sb., kterou se stanoví podrobnosti účinnosti užití energie při rozvodu tepelné energie

Vyhláška č. 194/2007 Sb., kterou se stanoví pravidla pro vytápění a dodávku teplé vody, měrné ukazatele spotřeby tepelné energie pro vytápění a pro přípravu teplé vody a požadavky na vybavení vnitřních tepelných zařízení budov přístroji regulujícími dodávku tepelné energie konečným spotřebitelům

Vyhláška č. 277/2007 Sb., o kontrole klimatizací

Vyhláška č. 276/2007 Sb., o kontrole kotlů

Více informací je k dispozici na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu - www.mpo.cz

Další povinnosti v souvislosti s energetickou účinností vyplývají ze směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/91/ES, která stanoví povinnost zpracování energetických průkazů u veřejných budov.

V každém kraji působí energetická informační střediska, která na vyžádání poskytují v rámci poradenství veřejnosti vč. obyvatelstva informace.

Ministerstvo průmyslu a obchodu jako gestor implementace směrnice 2002/91/ES a státní energetická inspekce jako orgán dozorující naplňování zákona č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií, zastávají názor, že vlastníci tzv. veřejných budov mají povinnost zpracovat průkaz pouze v případech, kdy se jedná o stavbu nové budovy, nebo rekonstrukci stávající budovy o podlahové ploše větší než 1000m². Tato povinnost platí od 1.1.2009.

V každém regionu, resp. kraji působí energetická informační střediska, která na vyžádání poskytují v rámci poradenství veřejnosti vč. obyvatelstva informace např. o možnostech dosažení úspor energie v jejich spotřebě, o provozování a rozvoji obnovitelných zdrojů energie, atp. Činnost těchto středisek byla doposud podporována v rámci státních prostředků vyčleněných pro úspory energie.

7. Kdo zodpovídá za ochranu spotřebitele v ČR?

Za ochranu spotřebitele v energetice je ze zákona odpovědno více státních orgánů, každý ve své působnosti, a to Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Energetický regulační úřad, Česká obchodní inspekce a Státní energetická inspekce a Ministerstvo průmyslu a obchodu jako ústřední orgán státní správy pro ochranu spotřebitele.

1) Energetický regulační úřad

V působnosti Energetického regulačního úřadu je podpora hospodářské soutěže, podpora využívání obnovitelných a druhotných zdrojů energie a ochrana zájmů spotřebitelů v těch oblastech, kde není možná konkurence, s cílem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií.

Energetický regulační úřad vykonává v rámci ochrany spotřebitele zejména tyto činnosti:

- a) uděluje, mění, nebo ruší licence jednotlivým účastníkům trhu s energiemi, tedy dává státní souhlas s podnikáním v energetice,
- b) ukládá povinnosti ohledně dodávek nad rámec licence,
- c) reguluje ceny, tam kde není možná dostatečná konkurence,
- d) vybírá dodavatele poslední instance,
- e) vydává prováděcí právní předpisy,
- f) rozhoduje spory, kdy nedojde k dohodě o uzavření smlouvy mezi jednotlivými držiteli licencí a mezi držiteli licencí a jejich zákazníky, nebo kdy nedojde k dohodě o podstatných náležitostech smlouvy, jedná-li se o změnu smlouvy,
- g) rozhoduje spory, kdy nedojde k dohodě o přístupu k přenosové soustavě nebo distribuční soustavě, přepravní soustavě, podzemním zásobníkům plynu, volné akumulaci a těžebním plynovodům, nebo k dohodě o přidělení přeshraniční kapacity pro přenos elektřiny,
- h) vykonává kontrolu dodržování povinností držitelů licencí podle zákona o cenách,
- i) schvaluje Pravidla provozování přenosové soustavy a Pravidla provozování distribučních soustav v elektroenergetice, obchodní podmínky operátora trhu s elektřinou, Řád provozovatele přepravní soustavy a Řád provozovatele distribuční soustavy v plynárenství,
- j) dává podněty ke kontrole plnění povinností vyplývajících z rozhodnutí podle § 17 odst. 6 a podněty k provedení kontroly podle § 93 odst. 1 písm. a) a c) Státní energetické inspekci, a některé další.

2) Státní energetická inspekce

Provádí kontroly dodržování energetického zákona, zákona o hospodaření s energií, cenového zákona a dalších předpisů. Rozsah působnosti a oprávnění při kontrole je stanoven ust. § 92 a násl. zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon). Člení se na ústřední inspektorát a územní inspektoráty, sídla územních inspektorátů a jejich územní působnost jsou dána sídlem krajských úřadů a územním obvodem kraje a Magistrátu hlavního města Prahy.

Zásady a principy ochrany spotřebitele energie a to s cílem uspokojit přiměřené požadavky na dodávku energie jsou zapracovány do energetického zákona, avšak pro oblasti, kde neexistuje konkurence. Jedná se o usměrňování těch licencovaných činností majících charakter přirozeného monopolního postavení v příslušné lokalitě nebo oboru činnosti. K usměrňování těchto monopolních činností je v rámci regulace v energetických odvětvích příslušný Energetický regulační úřad a co se týká dohledu nad dodržováním povinností licencovaných osob a nepřekračováním jejich oprávnění, potom Státní energetická inspekce.

3) Česká obchodní inspekce

Orgán dozoru, do jehož kompetence spadá ochrana spotřebitele a bezpečnost výrobků uvedených na trh (z hlediska bezpečnosti výrobků jde zejména o zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, v platném znění, a zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, v platném znění). V některých oblastech je tato její působnost dána v plném rozsahu (např. výkon živností bez

zvláštní právní úpravy, bezpečnost většiny nepotravinářských výrobků, spotřebitelské úvěry, jakost pohonných hmot), jinde představuje doplněk k působnosti věcně specializovaných institucí zřízených pro určitou oblast, což je i případ energetiky.

Mezi hlavní předpisy v dozorové kompetenci ČOI patří zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který stanoví některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele. Jde o poměrně různorodou směs povinností podnikatele, z nichž lze jako příklad uvést požadavek poctivosti prodeje a poskytování služeb, zákaz nekalých obchodních praktik, zákaz diskriminace spotřebitele, různé informační povinnosti ohledně výrobků a služeb, žádné označení provozovny, řádnou informaci o uplatňování odpovědnosti za vady spotřebitelem a formálně správný průběh reklamačního řízení. Tento zákon nepředstavuje úplný katalog práv spotřebitele, resp. jim odpovídajících povinností podnikatele. Mnohá další ustanovení spotřebitelského práva lze nalézt v jiných předpisech, ať již v oblasti práva soukromého vlastnictví (občanský zákoník), anebo veřejného (různé právní úpravy řešící specifickou oblast podnikání - energetika, elektronické komunikace, regulace reklamy atd.). Česká obchodní inspekce se člení na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty se sídly v krajských městech. Adresář včetně kontaktů a spojení na inspektoráty lze nalézt na internetové adrese www.coi.cz.

4) Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

Za ochranu spotřebitele mj. zodpovídá, i když omezeně, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže (dále jen „ÚOHS“), a to s ohledem na rozsah působnosti ÚOHS v oblasti ochrany spotřebitele energie. Působnost ÚOHS je výslovně upravena zákonem č. 273/1996 Sb., o působnosti Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže, ve znění pozdějších předpisů, a dále zejména zákonem č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů (zákon o ochraně hospodářské soutěže), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOHS“).

Z uvedených právních předpisů vyplývá povinnost Úřadu vytvářet podmínky pro podporu a ochranu hospodářské soutěže (legislativní zkratky „podpora a ochrana hospodářské soutěže“ jsou dále konkretizovány v § 1 ZOHS, kde se pod nimi rozumí ochrana soutěže proti jejímu vyloučení, omezení, jinému narušení nebo ohrožení dohodami soutěžitelů, zneužitím dominantního postavení soutěžitelů nebo spojením soutěžitelů). Ke kontrole jiných forem ohrožení spotřebitele, včetně soutěže nekalé, Úřad oprávněn není, neboť k tomu nemá zákonné zmocnění.

Spotřebitel má právo obrátit se na Úřad s podnětem směřujícím vůči konkrétnímu jednání soutěžitele, které spotřebitel považuje v daném případě za protisoutěžní. Úřad má povinnost zabývat se všemi podáními, jež obdrží, a písemně uvědomí stěžovatele / navrhovatele o způsobu vyřízení podnětu včetně náležitého odůvodnění.

Je však třeba zdůraznit, že smyslem zásahu Úřadu není ochrana jednotlivých spotřebitelů, ale ochrana hospodářské soutěže jako takové. Pakliže Úřad zajistí, aby soutěž nebyla ničím a nikým rušena, profituje z toho i spotřebitel.

Kontakty na spotřebitelské organizace

Organizace Logo Spojení

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o.s.

Sídlo:

Novákových 8

180 00 Praha 8

www.spotrebitele.info

sos@spotrebitele.info
tel.: 224239940
poradenská linka - 900 08 08 08
poradny ve všech krajích
Mgr. Radim Krejčí
předseda SOS
Občanské sdružení spotřebitelů TEST
Zelený pruh 95/97
147 00 Praha 4
www.dtest.cz

dtest@dtest.cz
tel.: 227027632
tel./fax: 227027633
JUDr. Ida Rozová
Spotřebitel.cz
Sídlo:
Šárecká 15
160 00 Praha 6
www.spotrebitel.cz

info@spotrebitel.cz
praha@spotrebitel.cz
tel.: 224811111
fax: 222311369
p. Petr Brynda
Sdružení českých spotřebitelů, o.s. (SČS)
Budějovická 73
140 00 Praha 4
www.konzument.cz

dupal@regio.cz
novak@regio.cz
tel.: 261263574
fax: 261262268
Ing. Libor Dupal
Ing. Libor Novák
Centrum spotřebitelsko - podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitele Třebíč
Kmochova 762/13
674 01 Třebíč
cspv@volny.cz
tel./fax: 568824160
kancelář: tel./fax: 568843263
p. Ivan Vojtek

Asociace občanských poraden
Tachovské nám. 3
130 00 Praha 3
www.obcanskeporadny.cz

aop@obcanskeporadny.cz
tel./fax: 222780599
Mgr. Hynek Kalvoda
Síť ekologických poraden ČR (STEP)
Kancelář Ostrava:
Na Hradbách 3
702 00 Ostrava
www.ekoporadna.cz

step@ecn.cz
tel.: 596111281
Mgr. Kamila Kanichová

8. Jak zjistím palivovou skladbu mé spotřeby elektřiny?

Obchodník má energetickým zákonem uloženu povinnost uvádět a dokládat při vyúčtování dodané elektřiny zákazníkům údaje o podílu každého zdroje elektřiny na celkové směsi paliv dodavatele za předchozí rok, této povinnosti odpovídá zákonné právo konečného zákazníka na informaci o celkové směsi paliv dodavatele za předchozí rok.

Na základě ustanovení § 30 odst. 2 písm. e) zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon je obchodník s elektřinou povinen uvádět při vyúčtování dodané elektřiny konečným zákazníkům jako součást dokladů:

1. údaje o podílu každého zdroje elektřiny na celkové směsi paliv dodavatele za předchozí rok,
2. odkaz na veřejný zdroj informací o dopadu výroby elektřiny na životní prostředí.

Podle ustanovení § 28 odst. 1 písm. e) či § 29 odst. 1 písm. c) zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon má konečný zákazník právo na informace o celkové směsi paliv dodavatele a informace o dopadu na životní prostředí.

Informace o palivovém mixu jsou zákazníkovi k dispozici na jeho faktuře za elektřinu.

9. Které další zdroje energie nabízí dodavatelé v ČR?

Šíře otázky přesahuje rámec tohoto seznamu.

10. Jak mohu zjistit, které zdroje energie jsou využívány, a jak mohu ověřit pravdivost tvrzení mého dodavatele, že jím dodávané celkové množství či částečné množství elektřiny pochází z ekologických zdrojů?

Výrobce elektrické energie má zákonnou povinnost předávat všechny údaje o množství elektřiny vyrobené z obnovitelných zdrojů energie provozovateli distribuční soustavy nebo provozovateli přenosové soustavy. Dodržování této povinnosti kontroluje Státní energetická inspekce. Provozovatel distribuční nebo přenosové soustavy poskytuje skutečné hodnoty výroby a výkupu dále příslušnému dodavateli. Skladba zdrojů elektřiny je pro informaci zákazníka uvedena na jemu zasílané faktuře vyúčtování spotřeby elektřiny, nicméně ověření pravdivosti těchto informací zákazníkem není možné.

Výrobci jsou povinni předávat všechny údaje o množství elektřiny vyrobené z obnovitelných zdrojů energie (dále jen OZE) příslušným provozovatelům distribučních soustav nebo provozovateli přenosové soustavy tak, aby mohli realizovat své právo na podporu výroby elektřiny z OZE, a to buď formou zeleného bonusu, nebo formou výkupní ceny. Povinnost předávat tyto údaje je výrobcům uložena přímo ze zákona č. 180/2005 Sb., o podpoře výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů energie, dále je tato povinnost uvedena rovněž ve vyhlášce č. 541/2005 Sb., o Pravidlech trhu s elektřinou, podrobnosti předávání těchto údajů jsou pak upraveny vyhláškou č. 218/2001 Sb., o podrobnostech měření elektřiny a předávání technických údajů.

Dodržování zákona o podpoře využívání obnovitelných zdrojů kontroluje Státní energetická inspekce, přičemž na základě vlastního zjištění porušení tohoto zákona ukládá pokuty. Státní energetická inspekce v této souvislosti rovněž kontroluje, zda příjemci dotací v rámci Národního programu hospodárného využívání energie a využívání jejich obnovitelných a druhotných zdrojů uvádějí v žádostech a vyhodnoceních úplné a pravdivé údaje (§ 94 odst. 1 písm. c) energetického zákona).

Skutečné hodnoty výroby a výkupu, a na jejich základě stanovené skutečné hodnoty odběrů a dodávek elektřiny z OZE, a další nezbytné informace se zúčtováním související jsou poskytovány provozovatelem přenosové soustavy nebo příslušným provozovatelem distribuční soustavy mj. i příslušnému odběrateli.

Skladba zdrojů, o které má zákazník právo podle ustanovení § 20 odst. 1 písm. e) energetického zákona být informován, je uvedena na faktuře za vyúčtování spotřeby elektřiny za odečtové období (podíl výroby z fosilních paliv, vodní elektrárny, jaderné elektrárny a obnovitelné zdroje). Tyto informace může vzít zákazník pouze na vědomí. Ověření pravdivosti těchto tvrzení zákazníkem není možné.

Dodavatel elektřiny - obchodník s elektřinou je podle ustanovení § 30 odst. 2 písm. e) energetického zákona povinen podíl zdrojů na celkové směsi paliva na výrobu elektřiny uvádět. Kontrolu však může provádět Státní energetická inspekce nebo v rámci dožádání si informací pro výkon regulace v energetických odvětvích také Energetický regulační úřad.

11. Jaké minimální informace musí můj dodavatel uvádět na faktuře?

Povinné náležitosti faktury nejsou vymezeny žádným zvláštním předpisem a ani faktura či fakturace sama není definována žádným obecně závazným právní předpisem.

Faktura obvykle plní funkci daňového dokladu a účetního dokladu, a proto je nutné, aby faktura (daňový doklad) obsahovala minimálně náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

Úprava platebních podmínek je plně v rukách smluvních stran, což by se mělo projevit v obsahu uzavírané smlouvy. V praxi to znamená, že si smluvní strany obvykle ve smlouvě stanoví způsob peněžního plnění a lhůtu, ve které má být plněno (lhůtu splatnosti faktury). Za obvyklou se považuje 14 denní lhůta.

Na úrovni evropského práva upravuje předmět a náležitosti vyúčtování spotřeby elektrické energie směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/32/ES o energetické účinnosti u konečného uživatele a o energetických službách.

Daňový doklad a jeho náležitosti definuje zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (§ 26 a násl.) a zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví definuje účetní doklad a jeho náležitosti (§ 11). Faktura obvykle plní funkci daňového dokladu a účetního dokladu, a proto je nutné, aby faktura (daňový doklad) obsahovala minimálně náležitosti podle zákona o dani z přidané hodnoty.

V praxi se již v zásadě ustálil vyžadovaný obsah faktury, ovšem to neznamená, že po dohodě s odběratelem nezvolí obchodník užší či širší obsah faktury. Proto by měly být obsahem uzavíraných smluv i platební podmínky. To tedy znamená, že úprava platebních podmínek je dána plně do rukou smluvních stran a záleží pouze na jejich dohodě. V praxi to znamená, že si smluvní strany obvykle ve smlouvě stanoví způsob peněžního plnění a lhůtu, ve které má být plněno (lhůtu splatnosti faktury). Za obvyklou se považuje 14 denní lhůta.

Přesto nelze říci, že platební styk smluvních stran není upraven vůbec. Již citovaný zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů stanoví ve svém § 26 povinnost plátce DPH na vyžádání za každé zdanitelné plnění nebo plnění osvobozené od daně s nárokem na odpočet daně pro osobu povinnou k dani nebo právnickou osobu, která není založena nebo zřízena za účelem podnikání, vystavit daňový doklad, a to nejpozději do 15 dnů.

Běžný daňový doklad musí obsahovat údaje v souladu s ustanovením § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se zejména o následující údaje:

- a) obchodní firma nebo jméno a příjmení, popřípadě název, dodatek ke jménu a příjmení nebo názvu, sídlo nebo místo podnikání plátce, který uskutečňuje plnění,
- b) daňové identifikační číslo plátce, který uskutečňuje plnění,
- c) obchodní firmu nebo jméno a příjmení, popřípadě název, dodatek ke jménu a příjmení nebo názvu, sídlo nebo místo podnikání osoby, pro kterou se uskutečňuje plnění,
- d) daňové identifikační číslo, pokud je osoba, pro kterou se uskutečňuje plnění, plátcem,
- e) evidenční číslo daňového dokladu,
- f) rozsah a předmět plnění,
- g) datum vystavení daňového dokladu,
- h) datum uskutečnění plnění nebo datum přijetí úplaty, a to ten den, který nastane dříve, pokud se liší od data vystavení daňového dokladu,

- i) jednotkovou cenu bez daně, a dále slevu, pokud není obsažena v jednotkové ceně,
- j) základ daně,
- k) základní nebo sníženou sazbu daně nebo sdělení, že se jedná o plnění osvobozené od daně, a odkaz na příslušné ustanovení tohoto zákona,
- l) výši daně.

Plátce uskutečňující zdanitelná plnění s úplatou za hotové, prostřednictvím platební karty nebo šekem je povinen na požádání vystavit zjednodušený daňový doklad, a to ihned při uskutečnění zdanitelného plnění nebo přijetí platby, pokud k přijetí dojde před uskutečněním zdanitelného plnění. Zjednodušený daňový doklad pak musí obsahovat údaje podle ustanovení § 28 odst. 4 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Pokud jde o speciální požadavky na náležitosti vyúčtování dodávek elektřiny nebo plynu - viz. odpověď na otázku 5.

Velká smluvní volnost daná smluvním stranám může s ohledem na jistou nerovnováhu ve vztahu dodavatel - spotřebitel způsobovat problémy. Tyto problémy plynou zejména z toho, že pro mnoho spotřebitelů jsou vyúčtování nepřehledná. Spotřebitel má rovněž jen omezené možnosti, jak překontrolovat správnost výpočtů dodavatele.

Pro úplnost uvádíme, že směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/32/ES o energetické účinnosti u konečného uživatele a o energetických službách vymezuje, co má být předmětem vyúčtování. Podle čl. 13 této směrnice má být vyúčtování založeno na skutečné spotřebě a má být předkládáno v jasné a pochopitelné formě. Spolu s vyúčtováním obdrží zákazníci rovněž vhodné informace se zevrubným přehledem stávajících cen energie. Vyúčtování na základě skutečné spotřeby bude prováděno dostatečně často, aby zákazníci mohli na svou spotřebu energie reagovat a tuto spotřebu regulovat. Zákazníkům budou v účtech, transakcích a stvrzenkách poskytnuty tyto informace: aktuální skutečné ceny a skutečná spotřeba energie, srovnání aktuální spotřeby energie konečného zákazníka se spotřebou za stejné období předchozího roku, srovnání s průměrným uživatelem, kontaktní údaje na organizace spotřebitelů, energetické agentury, včetně jejich webových stránek. Tato ustanovení směrnice však dosud nebyla do českého právního řádu řádně implementována.

12. Na koho se obrátím v případě, že faktura neobsahuje minimální požadavky vyžadované právními předpisy EU?

V takovém případě bude rozhodující skutečností to, k porušení jakého právního předpisu došlo, podle toho pak bude určen příslušný orgán.

Na dodržování povinností vyplývajících ze zákona o ochraně spotřebitele dohlíží Česká obchodní inspekce, v případě porušení daňových zákonů je možné obrátit se na příslušný finanční úřad, dodržování energetického zákona a zákona o cenách kontroluje Státní energetická inspekce. Spotřebitel se v případě potřeby může obrátit se svým podáním také na Energetický regulační úřad, který dává podněty ke kontrole plnění Státní energetické inspekci.

V případě, že dojde k porušení ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, pak se lze obrátit na Českou obchodní inspekci, popř. na obecní živnostenské úřady příslušné podle umístění provozovny (popř. místa realizované činnosti), které vykonávají dozor nad dodržováním povinností informovat v souladu s cenovými předpisy.

Pokud nebude faktura obsahovat náležitosti nebo splňovat požadavky kladené na její obsah zákonem o dani z přidané hodnoty, pak bude orgánem příslušným k řešení takové stížnosti místně příslušný finanční úřad.

V případě, že faktura nespĺňuje požadavky, kladené na její obsah ustanoveními zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a to zejména ustanovení § 11, tj. tato faktura neobsahuje:

- a) označení účetního dokladu,
- b) obsah účetního případu a jeho účastníky,
- c) peněžní částku nebo informaci o ceně za měrnou jednotku a vyjádření množství,
- d) okamžik vyhotovení účetního dokladu,
- e) okamžik uskutečnění účetního případu, není-li shodný s okamžikem podle písm. d),
- f) podpisový záznam osoby odpovědné za účetní případ a podpisový záznam osoby odpovědné za jeho zaúčtování,

je vhodné obrátit se na orgán příslušný ke kontrole dodržování povinností stanovených zákonem o účetnictví, kterým ve smyslu ustanovení § 37 odst. 6 zákona jsou územní finanční orgány.

Na Státní energetickou inspekci, která podle ustanovení § 91 odst. 3 kontroluje na návrh ministerstva, Energetického regulačního úřadu nebo z vlastního podnětu dodržování energetického zákona, se lze obrátit v případě, že by došlo k porušení povinností vyplývajících dodavatelům z energetického zákona, popř. zákona o cenách (tedy např. v situaci, kdy bude porušen EZ tím, že obchodník nebude respektovat požadavky na vyúčtování dodávky elektřiny podle ustanovení § 32 vyhlášky o Pravidlech trhu s elektřinou).

Spotřebitel se v případě potřeby může obrátit se svým podáním také na Energetický regulační úřad, který podle § 17 odst. 8 písm. f) dává podněty ke kontrole plnění povinností vyplývajících z energetického zákona Státní energetické inspekci.

13. Kde mohu získat informace o aktuálním stavu mé spotřeby za určité období: rok, měsíc?

Vyúčtování dodávky nebo distribuce elektřiny konečnému zákazníkovi, jehož odběr elektřiny je uskutečňován z napěťové hladiny nízkého napětí, se provádí nejméně jednou za rok. V kratším časovém období může takovou informaci zákazník zjistit pouze samoodečtem elektroměru. Stejná je situace pro oblast plynárenství.

Podle § 32 odst. 2 vyhlášky č. 541/2005 Sb., o Pravidlech trhu s elektřinou, je součástí vyúčtování dodávky elektřiny nebo distribuce elektřiny zákazníka odebírající z hladiny nízkého napětí množství dodané nebo distribuované elektřiny, a to včetně počátečního a konečného stavu elektroměru za dané období a způsob stanovení konečného stavu. Vyúčtování dodávky nebo distribuce elektřiny

konečnému zákazníkovi, jehož odběr elektřiny je uskutečňován z napěťové hladiny nízkého napětí, se provádí nejméně jednou za rok.

Ve znění navrhovaných změn a doplnění výše uvedené vyhlášky pak pravděpodobně bude nově doplněn § 32 odst. 2 tak, že součástí vyúčtování dodávky nebo distribuce elektřiny je množství dodané nebo distribuované elektřiny, počáteční a konečný stav elektroměru za dané období vyúčtování, stav elektroměru k 31.12. kalendářního roku a způsob stanovení konečného stavu elektroměru a stavu elektroměru k 31.12. kalendářního roku.

Obecně v krátkém časovém období může takovou informaci zákazník zjistit pouze samoodečtem elektroměru. Za fakturační období, tj. po odečtu (cca po roce) pak na fakturách za elektřinu nebo kontaktováním svého obchodníka. To samé platí v oblasti plynárenství.

14. Na co bych se měl / a potenciálního dodavatele před uzavřením smlouvy dotázat?

Zákazník by měl při uzavírání smlouvy, resp. před jejím uzavřením (a to jak v oblasti elektroenergetiky, tak v oblasti plynárenství) věnovat pozornost těm otázkám, které působí nejčastěji obtíže. Jedná se zejména o délku trvání smlouvy, způsoby ukončení smlouvy a situace, na které je toto ukončení vázáno, počátek dodávky energií a její podmínky, tj. zejména cena za služby obchodníka a možnost v případě nutnosti tyto služby reklamovat. Důležitá jsou další vzájemná práva a povinnosti stran a případné sankce, které mohou strany uplatnit v případě porušení vzájemných závazků, a s tím úzce související problematika řešení případných sporů mezi stranami smlouvy.

Zejména je třeba se soustředit na okruh následujících otázek týkajících se smluvního vztahu, které jsou v praxi nejčastěji příčinou obtíží:

a) na jak dlouho je smlouva uzavírána (na dobu určitou, neurčitou),

b) za jakých podmínek lze smlouvu ukončit, tj.:

1. úprava možnosti vypovědět smlouvu, zejména délka výpovědní doby, která může být některými obchodníky stanovena až na 6 měsíců, zda stejná délka výpovědní doby je stanovena také pro případ, že by smlouvu vypověděl obchodník, skutečnost, jak je upravena samotná forma odstoupení (písemné),

2. odstoupení od smlouvy (v jaké situaci a za jakých podmínek lze toto právo uplatnit, jak jsou tyto podmínky stanoveny pro obchodníka, jak pro zákazníka), podrobné poučení o možnosti odstoupit v případě smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání obchodníka, popř. při uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku

3. možnost dohodnout se na ukončení smlouvy (např. v situaci, kdy zákazník mění svoje bydliště)

4. možnost ukončit smlouvu také na vlastní žádost - v souvislosti s ukončením smlouvy je třeba také věnovat pozornost případnému zpoplatnění takového ukončení smlouvy

c) jak je upravena prolongace smlouvy na dobu určitou - zda obchodník uplatňuje automatické prodloužení bez předchozího nesouhlasu, nebo je nutný naopak předchozí souhlas (požadavek na předchozí souhlas zákazníka, resp. spotřebitele s prodloužením trvání smlouvy je požadován směrnici EHS č. 93/13/EHS ustanoveními článku 1. písm. h) Přílohy k čl. 3 odst. 3 směrnice - za nepřiměřenou podmínku ve smlouvě lze považovat možnost automatického prodloužení smlouvy s platností na

dobu určitou, pokud se spotřebitel nevyjádřil jinak, a když termín stanovený spotřebiteli k tomu, aby vyjádřil přání neprodlužovat smlouvu, je nepřiměřeně krátký),

d) kdy začne obchodník dodávat elektřinu, zda není zahájení dodávky vázáno na splnění dalších povinností ze strany zákazníka, než jaké předpokládají právní předpisy,

e) cena za elektřinu,

f) možnost obchodníka jednostranně měnit smluvní podmínky, resp. ceny - zda je dána možnost odstoupit od smlouvy nebo se s obchodníkem dohodnout jinak v případě, že zákazník s provedenou změnou nesouhlasí,

g) jaká jsou oprávnění obchodníka vůči zákazníkovi v případě, že se zákazník dostane do prodlení s jakoukoli platbou v souvislosti se smlouvou (zda může bez dalšího přerušit dodávku nebo odstoupit od smlouvy bez jakékoli upomínky) v porovnání s tím, jaká jsou oprávnění zákazníka, dostane-li se do prodlení s plněním podle smlouvy obchodník,

h) zda může obchodník uplatnit svá oprávnění plynoucí mu z porušení nějakého smluvního ustanovení zákazníkem vůči všem odběrným místům zákazníka dle vlastního uvážení,

i) jaké jsou smluvní sankce za porušení povinnosti - smluvní úroky z prodlení, smluvní pokuty, zda se smluvní pokuta vztahuje i na náhradu škody, nebo je obchodník oprávněn požadovat náhradu škody, aniž by bylo dotčeno rovněž jeho právo na smluvní pokutu,

j) jakým způsobem jsou řešeny reklamace, tedy zda je zákazník při uplatnění reklamace limitován lhůtou propadnou, jaká je lhůta pro obchodníka k vyřízení takové reklamace, zda je zákazník oprávněn reklamaci následně doplnit či změnit důvody pro její uplatnění, nebo je zde zásada koncentrace reklamačního řízení, která pozdější doplňování či změny vylučuje,

k) jakým způsobem jsou řešeny spory - zda není vyloučena možnost obrátit se na obecný soud tím, že je zakotveno povinné řešení veškerých sporů před určitým rozhodčím soudem bez možnosti soudního přezkumu,

l) práva zákazníka jako spotřebitele nesmí být omezena žádným ustanovením, které by např. vylučovalo použití těch ustanovení občanského zákoníku nebo jiných právních předpisů, jež poskytují zákazníkovi jako spotřebiteli určitou míru ochrany, zákazník se např. nemůže dopředu vzdát práv, která mu v budoucnu teprve vzniknou (a to pod sankcí absolutní neplatnosti takového ujednání od samého počátku), veškerá ujednání, která jsou v rozporu s kogentními ustanoveními občanského zákoníku o spotřebitelských smlouvách, jsou považována za neplatná, pokud se ovšem zákazník jejich neplatnosti dovolá (relativní neplatnost).

V podstatě to samé platí pro oblast plynárenství.

15. Jak mohu získat přístup k úplným a srozumitelným informacím o nabídkách dodávky?

Seznam subjektů, kterým byla vydána licence na obchod s elektřinou, je zveřejněn na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci Licence/Informace o držitelích/Seznam držitelů licencí pro obchod s elektřinou (http://www.eru.cz/dias-read_article.php?articleId=265).

Aktuální přehled o dodavatelích plynu je k dispozici na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci Licence/Informace o držitelích/Seznam držitelů licencí pro obchod s plynem (http://www.eru.cz/dias-read_article.php?articleId=265).

V současné době působí na území České republiky několik obchodníků s elektřinou, kteří se zaměřují i na odběratele kategorie domácnosti (kategorie MOO) a maloobchodní podnikatelé (kategorie MOP) či velkoobchod z vyšších napěťových hladin. Kromě tradičních obchodníků pocházejících z původních regionálních distribučních společností (tj. obchodníci působící v rámci skupiny ČEZ, E.ON, či Pražská energetika) je elektřina nabízena i dalšími nezávislými obchodníky.

Energetickému regulačnímu úřadu je z jeho úřední činnosti známo, že mezi tyto aktivní nezávislé obchodníky nabízející elektřinu domácnostem patří například společnosti Armex Energy a.s., BICORN s.r.o, Bohemia Energy entity s.r.o, Centropol Energy a.s., Lumen Energy, a.s., United Energy Trading, a.s., v případě maloobchodu podnikatelů jsou to navíc společnosti Lumius, s.r.o., Česká energie, a.s., Atel Česká republika s.r.o, Českomoravská energetická, a.s., Západoomoravská energetická, s.r.o., Czech Karbon s.r.o. Bližší informace lze nalézt na jejich webových stránkách. Vedle těchto dodavatelů elektřiny mohou na trhu dodávek elektřiny pro domácnosti působit další, o jejichž činnosti nemá Energetický regulační úřad bližší informace. Při výběru dodavatele je na zákazníkovi, aby si o dodavateli sám pořídil pro něj relevantní a potřebné informace.

Pro oblast plynárenství si Energetický regulační úřad není vědom existence poskytovaného komplexu úplných a srozumitelných informací o nabídkách dodávky plynu. Je na zákazníkovi, aby si o dodavateli sám pořídil pro něj relevantní a potřebné informace.

V oblasti plynárenství odpovídá za nákup a tranzit zemního plynu a jeho velkoobchod společnost RWE Transgas, a.s. Prodej zemního plynu více než 2,3 milionu konečných zákazníků holding společností RWE zabezpečuje prostřednictvím regionálních dodavatelů plynu, kterými jsou Severočeská plynárenská, a.s., Západočeská plynárenská, a.s., Středočeská plynárenská, a.s., Jihomoravská plynárenská, a.s., Severomoravská plynárenská, a.s. a Východočeská plynárenská, a.s.. Mezi další obchodníky lze zařadit Pražskou plynárenskou, a.s., E.ON Energie, a.s., Vemex, s.r.o., VNG Energie Czech, a.s., Lumius, spol. s r.o., BICORN s.r.o., ČEZ, a. s., Centropol Energy, a.s..

16. Jak získám veškeré informace o úplném obsahu smlouvy, včetně všech standardních pojmů a podmínek poté, co smlouva nabude účinnosti?

Spotřebitel by měl získat všechny informace o úplném obsahu smlouvy především již před samotným jejím podpisem, neboť být informován je v jeho vlastním zájmu. Je nezbytné, aby byl seznámen s tím, jaká práva a povinnosti mu smlouva poskytuje a ukládá. Obsah standardních i odborných pojmů užitých ve smlouvě, popř. obchodních podmínkách, bývá definován v úvodních ustanoveních některého z uvedených dokumentů, případně je uveden odkaz na právní předpis, ve kterém lze definici nalézt.

Poté, co je předmětná smlouva podepsána smluvními stranami a (zpravidla) tedy nabude účinnosti, lze ji nadále měnit pouze se souhlasem smluvních stran. S každou následnou změnou obsahu takové smlouvy musí zákazník vyslovit souhlas, tj. musí se s obchodníkem (distributorem) dohodnout, nebo musí být o takové změně alespoň řádně informován (jedná-li se o změnu takových obsahových náležitostí smlouvy, pro jejichž změnu si strany výslovně sjednaly, že postačí forma oznámení druhé

smluvní straně). Pojmy či podmínky vzbuzující pochybnosti či nejasnosti je tedy třeba znovu vyjasnit přímo s druhou smluvní stranou, popř. s pomocí příslušných právních předpisů.

V této souvislosti lze také zmínit § 55 odst. 3 občanského zákoníku, který stanoví, že v pochybnostech o významu spotřebitelských smluv platí výklad pro spotřebitele příznivější.

Poté, co smlouva nabude účinnosti, tedy je podepsána (zpravidla) dvěma smluvními stranami, platí ve vztahu mezi smluvními stranami zásadně v takovém znění o takovém obsahu, na němž se strany svobodně, vážně a informovaně dohodly. Obecná občanskoprávní úprava stanoví, že závazkový vztah nelze měnit bez souhlasu jeho stran, pokud přímo občanský zákoník nestanoví jinak (§ 493 občanského zákoníku). V případě, že dojde ke změně v obsahu smlouvy, měl by se spotřebitel s tímto novým zněním opět seznámit a případně nejasné podmínky či neznámé pojmy projednat a vyjasnit s druhou smluvní stranou, popř. vyhledat jejich definice v příslušných právních předpisech.

Ke změně v obsahu smlouvy dochází tedy zásadně na základě další vzájemné dohody stran, kdy jedna smluvní strana zpravidla takovou změnu smlouvy navrhne a druhá smluvní strana s takovou změnou souhlasí a návrh akceptuje (Účastníci mohou dohodou změnit vzájemná práva a povinnosti - § 513 odst. 1 občanského zákoníku). Postup přijímání změn v obsahu smlouvy by měl být a zpravidla také bývá smlouvou (obchodními podmínkami) upraven s tím, že je vhodné předem dohodnout, v jakých případech se uzavírá písemný dodatek ke stávající smlouvě a kdy je možné smlouvu doplnit či změnit pouze na základě písemného oznámení druhé smluvní straně (typ. změna způsobu úhrady faktur nebo záloh, změna cyklu záloh, změna bankovního spojení nebo kontaktního spojení atp.).

Postup dodavatele při změně obchodních podmínek (které ze zákona tvoří nedílnou součást smlouvy o dodávce elektřiny domácnostem a malým zákazníkům) se pak v praxi velmi často přibližuje jednostrannému rozhodování o dvoustranném smluvním závazku. Dodavatel, resp. distributor si vyhrazuje právo měnit všeobecné obchodní podmínky s tím, že je mu energetickým zákonem uložena povinnost zákazníka o změně předem informovat v zákonné dvouměsíční lhůtě. Zákazník pak může s takovou změnou vyslovit nesouhlas a také uplatnit právo na odstoupení od smlouvy v případě, že se s obchodníkem, resp. distributorem nedohodne jinak. Nicméně možnost, že by k takové dohodě, obsahově odlišné od původního záměru dodavatele (distributora), došlo, je spíše nepravděpodobná.

Dodavatel (distributor) také přistupuje k jednostranné změně ceny silové elektřiny, přičemž pro tento případ není v energetickém zákoně předběžná informační povinnost vůči spotřebiteli výslovně upravena. Nicméně je zcela jistě možné považovat cenové podmínky za součást obchodních podmínek, a to z pohledu zákazníka za podmínky rozhodující. Lze tedy říci, že, jestliže se informační povinnost uplatňuje v případě změny smluvních podmínek obecné povahy, tím spíše by se měla povinnost informovat vztahovat na situace, kdy dochází z rozhodnutí obchodníka (distributora) ke změně ceny silové elektřiny. Dodavatel (distributor) se k této informační povinnosti v případě změny ceníku zpravidla zavazuje, nicméně zákazníkovi v případě nesouhlasu s takovou změnou zbývá jediná možnost, a to odstoupení od celé smlouvy a hledání jiného dodavatele.

Pro úplnost je možné doplnit, že ke změně ustanovení ve smlouvě může docházet i na základě úředního rozhodnutí, kdy se bude jednat o případy změn regulovaných cen vydáním cenových rozhodnutí Energetického regulačního úřadu.

Ke změně ve vzájemných smlouvou založených právech a povinnostech mezi spotřebitelem a dodavatelem (popř. i distributorem) může dojít také kvůli protiprávnímu chování smluvní strany (typicky prodlení s platbou, neoprávněný odběr, reklamace kvality elektřiny atp.). V případě porušení smluvní povinnosti se totiž „aktivují“ sekundární práva oprávněné smluvní strany a tomu odpovídající povinnosti strany, která povinnost porušila (zákonný úrok z prodlení, smluvní pokuta, náhrada škody, odstoupení od smlouvy, náhrada za nedodržení standardu...).

Na změnu smluv pamatuje také občanského zákoníku, když v rámci ustanovení o spotřebitelských smlouvách v § 56 odst. 3 písm. h) označuje ujednání opravňující dodavatele jednostranně měnit smluvní podmínky bez důvodu sjednaného ve smlouvě za nepřípustné, a to pod sankcí relativní neplatnosti. Je tedy na spotřebiteli, zda se v takovém případě neplatnosti ujednání dovolá, ale také, zda se informuje o tom, jaké důvody umožňující dodavateli přistoupit ke změně smlouvy si v této smlouvě sjednává.

S ohledem na skutečnost, že smlouvy s dodavatelem i distributorem mohou být uzavírány prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (nejčastěji typový dopis, popř. formulářové smlouvy na webových stránkách), uplatní se na problematiku obsahových požadavků těchto smluv ustanovení občanského zákoníku o spotřebitelských distančních smlouvách (ustanovení § 53, 53a a 54 občanského zákoníku). Ustanovení § 53 odst. 3 stanoví, jaké informace nutné k uzavření smlouvy musí být obsahem návrhu na uzavření smlouvy, a to jak ve smyslu náležitostí tzv. spotřebitelské smlouvy, tak ve smyslu obecných náležitostí smluv podle občanského zákoníku. Tyto informace musí být poskytnuty určitým a srozumitelným způsobem s přihlédnutím k zásadám dobré víry a k ochraně osob, zejména nezletilých nebo spotřebitelů.

Dále občanský zákoník stanoví, jaké informace musí být (při uzavírání smluv na dálku) spotřebiteli poskytnuty po uzavření smlouvy, nejpozději však před zahájením plnění (§ 53 odst. 6 občanského zákoníku). Porušení informační povinnosti je sankcionováno právem spotřebitele od smlouvy odstoupit.

17. Jaké jsou všeobecné podmínky pro zrušení smlouvy? Zejména v případech:

- změny bydliště
- pronájmu bytu/ domu nájemníkovi
- změny dodavatele.

V prvním případě se bude jednat pravděpodobně o ukončení smluvního vztahu po vzájemné dohodě na základě žádosti zákazníka. Tato možnost bývá velmi často obsažena ve všeobecných obchodních podmínkách jednotlivých dodavatelů, kteří si již individuálně určují, jaké náležitosti má taková žádost, resp. oznámení splňovat (písemná forma, odůvodnění, lhůty).

Účinnost smlouvy může být samozřejmě ukončena z důvodu faktického ukončení odběru elektřiny zákazníkem v odběrném místě (např. z důvodu stěhování, ukončení činnosti atd.).

V prvním případě zákazník doručí obchodníkovi žádost (oznámení) o ukončení smlouvy k určitému

datu (zpravidla nejméně 30 dní předem) s tím, že případně uvede důvody, které k ukončení smlouvy vedou. Obchodník se zpravidla ve všeobecných obchodních podmínkách zavazuje smlouvu ukončit k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém mu byla žádost o ukončení smlouvy doručena. Takovou žádost je někdy možné podat pouze na základě předem smluvených důvodů, kdy změna bydliště bývá nejčastějším z nich.

Aplikační problémy v praxi vznikají v případech změny vlastníka popř. nájemce nemovitosti (bytu, domu), do kterého je dodávána elektřina, a předchozí vlastník před prodejem nemovitosti smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, resp. smlouvu o dodávce elektřiny a smlouvu o distribuci elektřiny do odběrného místa žádným způsobem nezrušil. Samotná změna vlastnictví nemovitosti zánik takové smlouvy nezpůsobuje. Podle ustanovení § 123 a 124 občanského zákoníku je vlastník v mezích zákona oprávněn předmět svého vlastnictví držet, užívat, požívat jeho plody a užítky a nakládat s ním. Občanský zákoník pak dále stanoví, že všichni vlastníci mají stejná práva a povinnosti a poskytuje se jim stejná právní ochrana.

Uzavření smlouvy o sdružených službách, resp. o distribuci a o dodávce elektřiny do nemovitosti, u které následně dojde ke změně vlastníka, nemá charakter věcného břemene. Předmětná smlouva se sice uzavírá pro účely dodávky elektrické energie do dané nemovitosti, nesdílí však osud takové nemovitosti ani na nemovitosti nevázne jako věcné břemeno. Dojde-li ke změně vlastnictví předmětné nemovitosti, předchozí smlouva o sdružených službách dodávky, resp. o distribuci a o dodávce elektřiny sice může formálně právně existovat dále, avšak rozhodně nemůže žádným způsobem omezovat nového vlastníka nemovitosti v jeho právu svobodně užívat předmět jeho vlastnictví.

Pokud tedy energetický zákon přiznává takovému vlastníku nemovitosti právo na připojení k distribuční soustavě a na poskytnutí distribuce elektřiny, formální existence či neexistence smluvního vztahu předchozího vlastníka nemovitosti nemůže být důvodem k odmítnutí využití takového oprávnění vlastníka nemovitosti. Vlastnické právo je právem absolutním, působí tedy vůči všem okolo, a nemůže být omezeno dohodou jiných subjektů než vlastníka. Odpírání připojení, resp. poskytnutí distribuce elektřiny, na které má vlastník odběrného místa podle energetického zákona nárok, by bylo zřejmým porušením energetického zákona, neboť se nepochybně nejedná o případ, kdy je provozovatel soustavy podle energetického zákona oprávněn připojení, resp. poskytnutí distribuce elektřiny odmítnout a ze strany provozovatele soustavy by se tak jednalo o protiprávní jednání.

U pronájmu bytu / domu nájemci záleží na pronajímateli, jak si tyto vztahy vzájemně upraví. V daném odběrném místě může být registrován jako konečný zákazník nájemce a přímo jemu pak obchodník či distributor účtuje spotřebu elektřiny související služby, nebo je pro odběrné místo registrován jako konečný zákazník pronajímatel, kterému jsou fakturovány platby související s dodávkou elektřiny, a pronajímatel pak tyto náklady zahrne nájemci do jeho nákladů pronájmu.

Je možné, aby se pro dané odběrné místo stal konečným zákazníkem a odběratelem přímo nájemce (vhodná možnost zejména pro dlouhodobé nájem domů a bytů), neboť zákazník žádající o připojení nemusí být vlastníkem nemovitosti. Nájemce je tedy ve smluvním vztahu s provozovatelem distribuční soustavy a dodavatelem elektřiny, který mu účtuje a fakturuje dodávku elektřiny a cenu svých dalších souvisejících služeb. Pronajímatel se tedy vztahu s obchodníkem s elektřinou, případně distributorem vůbec neúčastní.

V případě, že před uzavřením nájemní smlouvy byl v daném odběrném místě veden jako konečný zákazník právě pronajímatel, by pak bylo vhodné ukončit smlouvy související s dodávkou a odběrem elektřiny obdobně jako v případě, kdy konečný zákazník mění adresu bydliště, tedy pravděpodobně na základě odůvodněné žádosti adresované na svého dodavatele energie. Podle § 3 odst. 2 vyhlášky č. 51/2006 Sb. pak platí, že pokud dochází ke změně konečného zákazníka ve stávajícím odběrném místě ve lhůtě do 12 měsíců od připojení daného odběrného místa k elektrizační soustavě, a to bez změny technických podmínek připojení, podává žadatel pouze žádost o uzavření smlouvy nebo změnu stávající smlouvy o připojení.

V praxi zde ovšem vzniká určitý aplikační problém. V případě, že by totiž nájemce jakýmkoli způsobem neplnil či jinak porušoval závazky ze smlouvy o připojení a / nebo ze smlouvy o dodávce elektřiny a dostal se tak do neoprávněného odběru elektřiny s tím, že by po ukončení nájmu dané odběrné místo opustil, mohl by mít následně pronajímatel problémy s opětovným připojením daného odběrného místa k elektrizační soustavě a tedy s uskutečněním dodávek elektřiny do odběrného místa. Někteří provozovatelé distribučních soustav odmítají připojit odběrné místo k distribuční soustavě z důvodu, že na něm vážne neuhrazený dluh jako příčina neoprávněného odběru předchozího odběratele-konečného zákazníka. Energetický regulační úřad má však za jednoznačné, že takový postup není nijak právně podložený, a pokud by z takového důvodu provozovatel distribuční soustavy odmítnul připojit odběrné místo nového nájemce, porušil by ustanovení § 25 odst. 11 písm. a) energetického zákona, za což je možné uložit pokutu až do výše 50 mil. Kč. Není tedy dle našeho názoru možné odmítnat připojení žadatele k elektrizační soustavě na základě dluhu, který způsobil předchozí odběratel, byť na stejném odběrném místě.

Zákazník má zákonné právo na bezplatnou změnu dodavatele. V případě změny dodavatele je tedy zákazník oprávněn smlouvu vypovědět a smlouva bude ukončena po uplynutí smluvně stanovené výpovědní doby. V tomto případě není vyloučena ani dohoda o ukončení smlouvy s příslušným dodavatelem, nicméně v praxi takové případy jsou spíše výjimečné.

Pokud se jedná o změnu dodavatele, pak zákazník může standardně smlouvu vypovědět a smlouva bude ukončena po uplynutí smluvně stanovené výpovědní doby nebo se zákazník může s dodavatelem dohodnout (což může být obtížné). Na bezplatnou změnu dodavatele má ovšem zákazník zákonné právo a stávající dodavatel nesmí toto jeho právo zatěžovat různými sankcemi. U některých obchodníků se lze setkat s tzv. poplatky za zrušení smlouvy v případě, že je ze strany zákazníka ukončena před lhůtou, na kterou byla sjednána (tedy smlouva na dobu určitou, kde doposud neuplynula doba, na kterou byla smlouva sjednána, ale zákazník si přesto přeje její ukončení - zde pak zákazník vlastně porušuje smluvní ujednání a lze ho tak za takové porušení sankcionovat určitým finančním obnosem). V takových případech pak dodavatel může „stornoplatek“ vymáhat, protože jeho stanovení není nezákonné a lze si ho smluvně dohodnout.

Více o ukončení smlouvy při změně dodavatele u otázky č. 41

18. Kde mohu získat informace o konkrétních podmínkách zrušení smlouvy stanovených mým dodavatelem?

Energetický zákon požaduje, aby obsahem všeobecných obchodních podmínek dodavatelů byly mj. podrobnosti týkající se ukončení dodávky elektřiny. Informace o jednotlivých způsobech ukončení smlouvy a možnostech jejich uplatnění bývají tedy obsahem obchodních podmínek příslušného obchodníka.

Obchodní podmínky jsou podle ustanovení § 50 odst. 1 energetického zákona nedílnou součástí smlouvy o dodávce elektrické energie domácnostem a malým zákazníkům. Přímo zákon stanoví minimální požadavky na obsah těchto všeobecných obchodních podmínek, kterými jsou podrobnosti zahájení, průběhu a ukončení dodávky elektřiny, podrobnosti k měření spotřeby elektřiny, k vyúčtování a způsobu úhrady a postupu pro řešení sporů.

Jednotlivé případy však mohou být upraveny v různých částech smluvních podmínek, podle toho, na jaké případy či situace je takové ukončení smlouvy vázáno - odstoupení, dohoda, výpověď, uplynutí doby. Někdy může být taková úprava pro spotřebitele nepřehledná a matoucí, spotřebitel nezíská ucelený přehled a úplnou informaci.

19. Mám právo zrušit smlouvu, pokud:

- se změní cena
- se stěhuji.

V případě navýšení stávající ceny bývá často právě právo na odstoupení od smlouvy, tedy ukončení takové smlouvy, upraveno jako výlučný projev nesouhlasu zákazníka s takovou změnou.

Jedná-li se o změnu bydliště, není právo zákazníka na ukončení smlouvy upraveno na zákonné úrovni. Smluvní strany si však většinou upraví postup pro podobné situace smluvně, a smlouva je tak nejčastěji ukončena na základě žádosti, popř. oznámení zákazníka adresovaného dodavateli ve smluvené lhůtě.

V prvním případě, tedy za situace, kdy se změní cena zboží či služeb, je právo na odstoupení garantováno ustanovením § 56 odst. 3 občanského zákoníku, neboť smluvní ujednání, která by dodavatele opravňovala ke zvýšení ceny zboží nebo služeb, aniž by spotřebitel byl oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li taková cena oproti ceně původně sjednané podstatně překročena, jsou označena jako nepřípustná.

Nutno říci, že ve všech obchodních podmínkách, které byly ERÚ ze strany obchodníků s elektřinou předloženy, je právo zákazníka na odstoupení od smlouvy v případě změny cen elektřiny upraveno jako výlučný projev nesouhlasu zákazníka s takovou změnou. Pozornost je třeba věnovat tomu, jakou formu odstoupení obchodník v takové situaci požaduje, zpravidla se jedná o písemnou formu s výslovným uvedením důvodu takového odstoupení.

Ve druhém případě, kdy zákazník mění svoje bydliště, není možnost ukončit smlouvu upravena na zákonné úrovni. Faktické ukončení odběru elektřiny zákazníkem v daném odběrném místě nicméně bude důvodem pro ukončení smlouvy. Tato situace bývá upravena ve všeobecných obchodních podmínkách. Na základě smluvního ujednání může zákazník požádat o ukončení smlouvy, která je

takto ukončena zpravidla nejdříve do 30 dnů, popř. uplynutím kalendářního měsíce následujícího po doručení takové žádosti, jinak k zákazníkem označenému datu požadovaného ukončení dodávky elektřiny do daného odběrného místa.

20. Přestěhoval / a jsem se a změnil / a dodavatele. Musím i nadále hradit faktury za spotřebu na mé bývalé adrese / faktury zasílané mým bývalým dodavatelem?

V takovém případě bude záležet na skutečnosti, zda zákazník smluvní vztah s dodavatelem pro dané odběrné místo ukončil či nikoliv. V prvním případě, kdy je zákazník dále registrován jako odběratel a konečný zákazník, mu faktury tedy mohou být i nadále zasílány. Ve druhém případě není právní důvod pro to, aby byla faktury zákazníkovi dále zasílány a jím placeny.

Určující je skutečnost, zda byl nebo nebyl ukončen smluvní vztah s dodavatelem v původním odběrném místě. Pokud tento smluvní vztah trvá i nadále a zákazník je na daném odběrném místě, ze kterého se odstěhoval, hlášen jako odběratel a konečný zákazník, mohlo by se stát, že mu budou zasílány faktury za spotřebu elektřiny v daném odběrném místě. V takovém případě bude na zákazníkovi, aby prokázal, že v daném odběrném místě již nebydlí či nemá k němu žádný užívací titul, a z toho důvodu tedy smlouva o dodávce elektřiny do daného odběrného místa již zanikla.

V případě, že zákazník smluvní vztah s dodavatelem elektrické energie pro dané původní odběrné místo řádně ukončil, není právní důvod pro to, aby byly faktury zákazníkovi dále zasílány a jím placeny.

Pro úplnost lze dodat, že ve všeobecných obchodních podmínkách některých obchodníků s elektřinou je podobná situace upravena, a to např. tak, že opustil-li zákazník trvale odběrné místo a neukončil smluvní vztah, pak účinnost smlouvy končí odebráním měřicího zařízení nebo zahájením dodávky elektřiny na základě smlouvy o dodávce elektřiny či smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřené s novým zákazníkem pro toto odběrné místo.

21. Jaké postupy pro podání stížnosti vypracoval můj dodavatel? Jaké jsou v ČR postupy pro řešení sporů? Na koho se mohu obrátit, potřebuji-li bezplatnou pomoc?

Podrobnosti o postupu při vyřizování reklamací zákazník může zjistit zejména z obchodních podmínek příslušného dodavatele. Takto upravený postup vyřizování reklamací by měl být vždy v souladu s právními předpisy, zejména vyhláškou č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny, a vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu, a to zejména co do lhůt k vyřízení reklamace, které má obchodník k dispozici.

Problematiku reklamací upravuje také zákon o ochraně spotřebitele, který ukládá prodávajícímu při přijímání a nakládání s reklamací řadu povinností.

Občanský zákoník vedle obecné úpravy odpovědnosti za vady obsahuje také ustanovení, které řadí

ujednání vylučující nebo omezující právo spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu, mezi ujednání nepřipustná pro spotřebitelské smlouvy.

Postupy pro řešení sporů jsou zpravidla upraveny opět ve VOP tak, že je primárně zakotvena smírná cesta a součinnost stran, dále oprávnění kterékoli ze stran obrátit se na obecný soud, popřípadě rozhodčí soud. Vyloučena nemusí být ani možnost stran řešit spor v rámci Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR.

Obecně se zákazník podrobnosti o postupu při vyřizování reklamací může dozvědět přímo od konkrétního obchodníka s elektřinou, popř. ze všeobecných obchodních podmínek, ve kterých bývá otázka reklamací pravidelně upravena. Důležité pro zákazníka budou zejména informace, kde (u koho) přesně a jakou formou musí být reklamáce upravena, v jaké lhůtě od zjištění závady nebo porušení standardu kvality musí být taková reklamáce uplatněna a dále, zda je na právo uplatnit reklamací vztážena zásada koncentrace, tedy zda může nebo naopak nesmí být po svém podání reklamáce dodatečně měněna (např. co do důvodů) nebo doplňována atp. Zákazník by měl také věnovat pozornost tomu, kolik času si obchodník na vyřízení reklamáce vyhrazuje. Bývá totiž poměrně často se opakující skutečností, že jednotliví dodavatelé na jedné straně omezují právo zákazníka na uplatnění reklamáce časovou lhůtou propadnou (nejčastěji 30 dnů), po jejímž marném uplynutí již není možné nárokovat vyřízení reklamáce a případné oprávněné náhrady, na druhé straně pak obchodníci nedodržují a prodlužují lhůty, v jejichž rámci jim posouzení a vyřízení reklamáce ukládají právní předpisy.

Obchodníkem upravený postup vyřizování reklamací tak nemusí být vždy v souladu s právními předpisy, zejména vyhláškou č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny, a vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu, a to zejména co do lhůt k vyřízení reklamáce, které má obchodník k dispozici.

Tyto vyhlášky stanoví požadovanou kvalitu dodávek a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v elektroenergetice, resp. plynárenství, výši náhrad za její nedodržení a lhůty pro uplatnění nároku na tyto náhrady a podle jejich ustanovení lze postupovat tehdy, když zákazník „reklamuje“ nedodržení určitého standardu garantovaného těmito prováděcími právními předpisy. (Více je uvedeno v odpovědi na otázku č. 22)

Problematiku reklamací upravuje také zákon o ochraně spotřebitele. Prodávajícímu je uložena povinnost řádně spotřebitele informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, spolu s údaji o tom, kde lze reklamací uplatnit. Prodávající je zásadně povinen přijmout reklamací v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamáce možné s ohledem na sortiment zboží nebo poskytovaných služeb.

Obecná úprava odpovědnosti za vady je upravena v ustanovení § 499 až 509 občanského zákoníku. Je stanoveno, že kdo přenechá jinému věc za úplat, nese odpovědnost za to, že věc v době plnění má vlastnosti výslovně vymíněné nebo obvyklé, že je ji možno použít podle povahy účelu smlouvy nebo podle toho, co účastníci dojednali, a že věc nemá právní vady.

Zjištěnou vadu je spotřebitel (nabyvatel) povinen vytknout u dodavatele (distributora) bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců s počátkem běhu od okamžiku převzetí věci, jinak spotřebiteli zanikne právo uplatňovat později odpovědnost za vady u soudu. Zákon dále stanoví,

že je-li vada neodstranitelná a věc nelze řádně užívat, je spotřebitel oprávněn domáhat se zrušení smlouvy. Je-li pak vada odstranitelná, lze uplatnit nárok na přiměřenou slevu z ceny, opravu, nebo doplnění toho, co chybí. Nevyhoví-li dodavatel (distributor) uplatněnému nároku spotřebitele, lze nárok uplatnit u soudu v obecné tříleté promlčecí lhůtě, jejíž počátek je stanoven na den, kdy spotřebitel vytknul vady u dodavatele. K právům z odpovědnosti za vady patří rovněž náhrada nutných nákladů, které oprávněnému vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady.

Občanský zákoník nevyklučuje právo na náhradu škody způsobené vadou plnění, a to i vedle odpovědnosti za vady (Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady nevyklučuje nárok na náhradu škody, která z vady vznikla. - § 510 občanského zákoníku). Uvedená odpovědnost je upravena zvláštním zákonem č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, přičemž lze uplatnit i obecnou odpovědnost za škodu v případě, že se je aplikace zvláštní odpovědnosti vyloučena. Zvláštní zákon ovšem stanoví, že za výrobek se pro účely tohoto zákona považuje i například elektřina. Podle tohoto zákona je odpovědným subjektem výrobce, dovozce výrobku nebo dodavatel výrobku za podmínky, že nemůže být určen výrobce. Výrobce odpovídá poškozenému za škodu na zdraví, za usmrcení nebo za škodu na jiné věci, určené a užívané převážně k jiným než podnikatelským účelům, vzniklou v důsledku vady výrobku, jestliže poškozený prokáže vadu výrobku, tj. protiprávní úkon (porušení povinnosti dodat výrobek určité kvality), vzniklou škodu (majetková újma vyjádřitelná penězi) a příčinou souvislost mezi takovou vadou a škodou.

Z odpovědnosti za způsobenou škodu se lze deliberovat pouze ze zákonem stanovených důvodů. Nicméně povinnost výrobce nahradit škodu způsobenou vadou výrobku nelze předem vyloučit ani omezit jednostranným prohlášením nebo dohodou pod sankcí absolutní neplatnosti.

Právo na náhradu škody podle zvláštního zákona se promlčuje v obecné tříleté lhůtě ode dne, kdy se poškozený dozvěděl, resp. mohl dozvědět o škodě, vadě výrobku a o totožnosti výrobce. Právo na náhradu škody zaniká uplynutím 10 let ode dne, kdy výrobce uvedl vadný výrobek na trh.

Postupy pro řešení sporů jsou zpravidla upraveny opět ve VOP tak, že je primárně zakotvena smírná cesta a součinnost stran, nebo možnost obrátit se se sporem na soud. Ve všeobecných obchodních podmínkách některých obchodníků s elektřinou je upravena (jako výlučná) možnost řešit spory před rozhodčím soudem obchodníkem určeným, případně před rozhodci. Určitou variantu pro řešení případných sporů lze spatřovat také v nově spuštěném projektu Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR a za spolupráce s Hospodářskou komorou ČR.

22. Existuje minimální úroveň kvality dodávek? Mám nárok na náhradu, pokud není předem stanovená kvalita dodávek dodržena?

Ano, existuje. Danou problematiku upravují zejména vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny, a dále vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu.

Požadovaná kvalita je vyjádřena prostřednictvím standardů, za jejichž nedodržení je odpovědný držitel příslušné licence ve vztahu ke konečnému zákazníkovi. V případě, že není standard vůči zákazníkovi dodržen, je příslušný držitel licence, kterého se standard týká, povinen poskytnout zákazníkovi náhradu, jejíž výši vyhláška také vymezuje.

Povinnost dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb stanovených prováděcími právními předpisy je zakotvena pro distributora elektřiny i pro dodavatele elektřiny přímo energetickým zákonem (§ 25 odst. 11 písm. u) a dále § 30 odst. 2 písm. i), a dále pro provozovatele distribuční soustavy v ustanovení § 59 odst. 8 písm. f) a rovněž pro obchodníka s plynem v ustanovení § 61 odst. 2 písm. j) zákona č. 458/2000 Sb. (energetický zákon) v platném znění.

Tuto problematiku upravují zejména vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a dále vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu. Jak již vyplývá z názvu, jejich předmětem je stanovení požadované kvality dodávek elektřiny / zemního plynu a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v elektroenergetice a plynárenství, včetně výše náhrad za její nedodržení a lhůt pro uplatnění nároků na náhrady.

Konečný zákazník uplatňuje nárok na náhradu za nedodržení příslušného standardu u toho subjektu, se kterým má uzavřenou smlouvu a kterého se příslušný standard dotýká. Koneční zákazníci z kategorie domácností mohou mít uzavřenu tzv. smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny / plynu. Z tohoto typu smlouvy vyplývá, že zákazníkovi jsou zajištěny kompletní služby, které s dodávkou elektřiny / plynu souvisejí, tj. nejen zajištění samotné/ho elektřiny / zemního plynu, ale také služby přenosu elektřiny, přepravy plynu, distribuce elektřiny / plynu a skladování plynu. Konečný zákazník se pak v případě porušení příslušného standardu obrací přímo na svého obchodníka. V ostatních případech se obrací na držitele příslušné licence, se kterým má uzavřený příslušný typ smlouvy.

Příkladem standardu týkajícího se konečného zákazníka kategorie domácnost je standard lhůty pro vyřízení reklamace na vyúčtování dodávky elektřiny / plynu. Právě s tímto druhem standardu se zákazníci kategorie domácnost nejčastěji obrací ve svých dotazech na Energetický regulační úřad. Důvodem reklamací bývá často špatné zúčtování zaplacených záloh za příslušné fakturační období. Z vyhlášky vyplývá, že k zaslání písemného vyřízení reklamace konečného zákazníka by mělo ze strany jeho dodavatele dojít do 15 kalendářních dnů od doručení reklamace. V případě, že je reklamace posouzena jako oprávněná, konečný zákazník musí do 30 kalendářních dnů obdržet rozdíl v platbách. Pokud konečný zákazník neobdržel písemné vyřízení reklamace ani nebyl vypořádán případný rozdíl v platbách v řádném termínu standardu, má konečný zákazník nárok na náhradu za každý den prodlení.

Problémovou oblastí může být dodržování lhůt pro zaslání stanoviska k žádosti o připojení zákazníka k přepravní nebo distribuční soustavě. Příslušný provozovatel přenosové, přepravní či distribuční soustavy se vyjadřuje k zaslání žádosti do 30 kalendářních dnů. Jinak náleží konečnému zákazníkovi náhrada za každý den prodlení.

Vyhláška rovněž řeší případ požadované lhůty pro vyřízení reklamace měření dodávky elektřiny / plynu. Provozovatel přepravní či distribuční soustavy v případě reklamace konečného zákazníka na měření dodávky je povinen zaslat písemné stanovisko s vysvětlením příčin problémů s měřením, a to do 15 kalendářních dnů. Pokud je shledán problém s měřením, je sjednán s konečným zákazníkem termín prohlídky pro odstranění zjištěných problémů, případně dojde k výměně měřicího zařízení či

jeho přezkumu. V případě, že je reklamáce vyřízena jako oprávněná, jsou konečnému zákazníkovi vyrovnány rozdíly v platbách do 10 kalendářních dnů.

V případě, že zákazník požaduje přezkoušení měřicího zařízení, samotné přezkoušení zajišťuje většinou dodavatel sám, resp. prostřednictvím jeho spřízněného autorizovaného metrologického střediska. To může vyvolávat nedůvěru, neboť zákazník nemá po určitou dobu kontrolu nad tím, co se s měřicím zařízením děje. V případě, že je měřicí zařízení shledáno jako bezvadné, není již obvykle vráceno zákazníkovi a zákazník nemá obvykle možnost si ověřit správnost tohoto posudku. I v těchto případech však je podle energetického zákona zákazník povinen hradit náklady takové „neoprávněné reklamáce“.

Vyhlášky dále stanoví, jaké situace se za nedodržení garantovaných standardů nepovažují.

V elektroenergetice i v plynárenství jsou to situace, kdy příslušný držitel licence neprovede úkony a postupy vyžadované garantovanými standardy ve stanovených lhůtách z důvodu, že daný účastník trhu s elektřinou / plynem jednoznačně požádá o lhůtu delší než je lhůta stanovená standardem, prokazatelně neposkytne součinnost nezbytnou k dodržení standardu, nebo není spravedlivě možné požadovat od příslušného držitele licence dodržení standardu, zejména v důsledku živelních událostí nebo havárií na zařízení přenosové nebo distribuční soustavy, nebo nastal stav nouze nebo jsou prováděny činnosti bezprostředně zamezující jeho vzniku.

Všeobecnou podmínkou k uplatnění náhrad za nedodržení příslušného standardu vyplývajícího z vyhlášky je ovšem nutné, aby zákazník o uplatnění náhrady požádal včas. V případě, že konečný zákazník prováděcími právními předpisy stanovenou propadnou lhůtu na poskytnutí náhrady zmeškal, ztrácí nárok na náhradu. Nutno říci, že lhůty stanovené vyhláškou jsou velmi krátké - pro uplatnění náhrady za většinu nedodržení standardů je lhůta stanovena na 5 pracovních dnů ode dne následujícího po dni, ve kterém uplynula lhůta podle standardů.

Pro upřesnění je také třeba uvést, že nárok konečného zákazníka na poskytnutí náhrady za nedodržení příslušného standardu nelze zaměňovat s nárokem na náhradu vzniklé škody. Jedná se o samostatný nárok, jehož vznik je spojen s porušením povinnosti držitelem licence stanovené energetickým zákonem. Nárok na náhradu škody může konečný zákazník vymáhat přímo po tom subjektu, který svým protiprávním úkonem škodu způsobil, a v případě, že nebudou schopni se mezi sebou vzájemně na takové náhradě dohodnout, je možné uplatnit své nároky soudní cestou.

23. Jaké kroky musí dodavatel nejprve podniknout před tím, než mi odpojí dodávku v důsledku nezaplacené faktury?

Právo dodavatele, resp. distributora ukončit nebo omezit dodávky elektřiny / plynu zákazníkovi je v energetickém zákoně (§ 30 a 25, resp. § 59 a 61)) poměrně přesně vázáno pouze na určité předpoklady. V tomto případě by muselo být neplacení faktury klasifikováno jako neoprávněný odběr podle energetického zákona, který ovšem předvídá určitou míru opakování při takovém porušení smluvní povinnosti, jakou je neplacení smluvených záloh nebo vyúčtování za odebranou elektřinu / plyn (nejedná se tedy o neuhrazení jedné faktury). Provozovatel distribuční soustavy resp. dodavatel elektřiny / plynu má v tomto případě právo na přerušování dodávky energie. Nezbytné však je, aby byly zákazníkovi zaslány dvě upomínky s tím, že ve druhé prokazatelně doručené upomínce je stanovena lhůta pro provedení úhrady a po jejím nesplnění dochází k přerušování dodávky.

Neoprávněný odběr podle § 51 energetického zákona je mj. odběr při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru, případně odběr při opakovaném nedodržení smlouveného způsobu platby za odebranou elektřinu včetně záloh. Neoprávněný odběr podle § 74 energetického zákona je mj. odběr při opakovaném neplacení smlouvených záloh nebo nezaplacení vyúčtování za odebraný plyn. Jak plyne ze samotné dikce těchto ustanovení, je energetickým zákonem předvídána určitá opakovanost při takovém porušení smluvní povinnosti platit za spotřebovanou elektřinu / plyn její cenu, resp. pravidelné zálohy ve sjednané výši.

Opakovanost ve výše uvedeném případě neoprávněného odběru znamená vícenásobné porušení smlouveného způsobu platby. Opakované protiprávní jednání zákazníka nastane tehdy, jestliže zákazník nedodrží smlouvený způsob platby vícekrát v průběhu určitého časového období, tj. pokud v takovém období dojde k vícenásobnému porušení smlouveného způsobu platby. Tato podmínka není dle našeho názoru splněna tam, kde nebyla uhrazena jedna záloha. Není ovšem splněna ani ve chvíli, kdy tatáž jediná záloha není splněna ani po prokazatelně doručené písemné upomínce ze strany obchodníka či distributora. V takovém případě se totiž zcela jednoznačně nejedná o opakovanost protiprávního jednání, tedy o vícenásobné protiprávní skutky zákazníka, ale pokračování v jednom protiprávním jednání. Nejedná se o opakované neplnění platebních povinností, a tudíž o neoprávněný odběr, a nelze využít právo pro přerušování dodávky. Může však dojít k odstoupení od smlouvy s odvoláním na ustanovení občanského, resp. obchodního zákoníku, ale za předpokladu, že je tato možnost smluvně se zákazníkem sjednána.

Jistou logickou analogii lze ve vztahu k definici opakovanosti jednání spatřovat v ustanovení § 622 odst. 2 občanského zákoníku, který upravuje oprávnění kupujícího v případě opětovného výskytu vady na věci vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady. Z jazykového hlediska je možné považovat pojmy „opakovaný“ a „opětovný“ za synonyma, neboť oba pojmy vyjadřují, že k určité situaci musí dojít vícekrát v určitém časovém sledu. V případě pojmu „opětovný“ došla soudní praxe k závěru, že za opětovný lze považovat výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předchozích opravách. O „opětovné vyskytnutí“ jde tudíž jen tehdy, pokud se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Výklad pojmu „opakovanost“ lze uzavřít s tím, že za opakované nedodržení smlouveného způsobu platby má být považováno až třetí nesplnění platební povinnosti. V každém případě se však musí jednat o tři různá protiprávní jednání, nikoli jedno kontinuálně pokračující.

Nezaplacení faktury je tedy situace, kdy dochází k odběru při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru. Provozovatel distribuční soustavy resp. dodavatel elektřiny, plynu - obchodník má v tomto případě právo na přerušování dodávky elektřiny, plynu. S ohledem na shora uvedené je však nezbytné, a to v návaznosti na ujednání sjednané obchodními podmínkami dodávek, aby byly zákazníkovi zaslány dvě upomínky s tím, že ve druhé prokazatelně doručené upomínce je stanovena lhůta pro provedení úhrady a po jejím nesplnění dochází k přerušování dodávky.

V situaci, kdy jednotlivé zálohy stanovené na další období jsou předepisovány fakturou a zákazník tyto faktury neuhrazuje v rámci jednoho odečtového období, jedná se o odběr při opakovaném neplnění smluvního způsobu platby za odebranou elektřinu vč. záloh, tzn. neoprávněný odběr podle § 51 odst. 1 písm. b) energetického zákona. Podmínkou ale je, že nedochází k úhradě

dvou či více záloh.

Pro oblast plynárenství konkrétně rovněž záleží na tom, zda má zákazník uzavřenu smlouvu s obchodníkem s plynem jako smlouvu o sdružených službách dodávky plynu, nebo odděleně smlouvu o dodávce plynu a smlouvu o sdružených službách dodávek plynu. V prvním případě, tj. když má zákazník uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávek plynu s obchodníkem, se může stát, že obchodník nezaplatí fakturu provozovateli distribuční soustavy. V takovém případě provozovatel distribuční soustavy obchodníka s plynem urguje, aby fakturu zaplatil. Když ji obchodník s plynem nezaplatí, může provozovatel distribuční soustavy vyzvat zákazníka, aby ji zaplatil za obchodníka, případně přeruší zákazníkovi distribuci plynu. V případě, že zákazník nezaplatí fakturu obchodníkovi s plynem, může obchodník požádat provozovatele distribuční soustavy o přerušení distribuce plynu do odběrného místa zákazníka. V druhém případě, tj. když má zákazník smlouvu o distribuci uzavřenu s provozovatelem distribuční soustavy a neuhradí splatné faktury, provozovatel distribuční soustavy zpravidla vyzve zákazníka k úhradě faktury a zároveň může např. požadovat úroky z prodlení. V případě opakovaného neuhrazení faktury za distribuci plynu je pak provozovatel distribuční soustavy oprávněn přerušit distribuci plynu do odběrného místa zákazníka.

24. Jaké kroky bych měl / a podniknout, pokud se domnívám, že jedna z podmínek smlouvy byla změněna bez řádného upozornění? Na koho bych se měl / a obrátit?

Obecná občanskoprávní úprava stanoví, že závazkový vztah zásadně nelze měnit bez souhlasu jeho stran. V případě dvoustranné smlouvy tak není zpravidla možné měnit její obsah, tedy vzájemná práva a povinnosti stran smlouvou založené, z rozhodnutí a projevu vůle pouze jedné z nich. Je stanoveno, že účastníci mohou změnit vzájemná práva a povinnosti dohodou.

Změna smluv je upravena i v rámci ustanovení o spotřebitelských smlouvách, když § 56 odst. 3 písm. h) označuje ujednání opravňující dodavatele jednostranně měnit smluvní podmínky bez důvodu sjednaného ve smlouvě za nepřijatelné, a to pod sankcí relativní neplatnosti. Je tedy na spotřebiteli, zda se v takovém případě neplatnosti ujednání dovolá, ale také, zda se informuje o tom, jaké důvody umožňující dodavateli přistoupit ke změně smlouvy si v této smlouvě sjednává.

V případě, že má zákazník pochybnosti o obsahu smlouvy, může se obrátit na Státní energetickou inspekci jako kontrolní a sankční orgán věcně příslušný, popř. na Energetický regulační úřad, který může dát Státní energetické inspekci podnět, resp. návrh na kontrolu dodržování energetického zákona.

Ke změně v obsahu smlouvy dochází zpravidla na základě další vzájemné dohody stran, kdy jedna smluvní strana zpravidla takovou změnu smlouvy navrhne a druhá smluvní strana s takovou změnou souhlasí a návrh akceptuje (Účastníci mohou dohodou změnit vzájemná práva a povinnosti - § 513 odst. 1 občanského zákoníku).

Postup dodavatele při změně obchodních podmínek (které ze zákona tvoří nedílnou součást smluv o dodávce elektřiny domácnostem a malým zákazníkům) se však v praxi velmi často přibližuje

jednostrannému rozhodování o dvoustranném smluvním závazku. Dodavatel, resp. distributor si vyhrazuje právo měnit všeobecné obchodní podmínky. Energetický zákon upravuje v ustanovení § 30 odst. 2 písm. d) povinnost obchodníka s elektřinou upozornit malé zákazníky a domácnosti nejpozději 2 měsíce předem na záměr změnit smluvní podmínky, a dále v ustanovení § 61 odst. 2 písm. g) povinnost obchodníka s plynem upozornit domácnosti a malé podnikatele, kterým na základě smlouvy dodává plyn, na záměr změnit smluvní podmínky dodávky a seznámit je s návrhem změn, a to nejpozději 1 měsíc přede dnem, od kterého by změny smluvních podmínek měly platit.

Zákazník pak může s takovou změnou vyslovit nesouhlas a také uplatnit právo na odstoupení od smlouvy v případě, že se s obchodníkem, resp. distributorem nedohodne jinak. Nicméně možnost, že by k takové dohodě, obsahově odlišné od původního záměru dodavatele (distributora), došlo, je spíše nepravděpodobná.

Dodavatel (distributor) elektřiny také přistupuje k jednostranné změně ceny silové elektřiny, přičemž pro tento případ není v energetickém zákoně předběžná informační povinnost vůči spotřebiteli výslovně upravena. Nicméně je zcela jistě možné považovat cenové podmínky za součást obchodních podmínek, a to z pohledu zákazníka za podmínky rozhodující. Lze tedy říci, že, jestliže se informační povinnost uplatňuje v případě změny smluvních podmínek obecné povahy, tím spíše by se měla povinnost informovat vztahovat na situace, kdy dochází z rozhodnutí obchodníka ke změně ceny silové elektřiny.

Dodavatel se k této informační povinnosti v případě změny ceníku zpravidla zavazuje, nicméně zákazníkovi v případě nesouhlasu s takovou změnou zbývá jediná možnost, a to odstoupení od celé smlouvy a hledání jiného dodavatele.

Pro úplnost je možné doplnit, že ke změně ustanovení ve smlouvě může docházet i na základě úředního rozhodnutí, kdy se bude jednat o případy změn regulovaných cen vydáním cenových rozhodnutí Energetického regulačního úřadu.

Ke změně ve vzájemných smlouvou založených právech a povinnostech mezi spotřebitelem a dodavatelem (distributorem) může dojít také kvůli protiprávnímu chování smluvní strany (typ. prodlení s platbou, neoprávněný odběr, reklamace kvality elektřiny atp.). V případě porušení smluvní povinnosti se totiž „aktivují“ sekundární práva oprávněné smluvní strany a tomu odpovídající povinnosti strany, která povinnost porušila (zákonný úrok z prodlení, smluvní pokuta, náhrada škody, odstoupení od smlouvy, náhrada za nedodržení standardu...).

V takovém případě, kdy zákazník má pochybnosti o obsahu smlouvy, případně se domnívá, že mu obchodník předložil smlouvu či obchodní podmínky ve znění odlišném od původně smluveného, může se obrátit na Státní energetickou inspekci jako kontrolní a sankční orgán věcně příslušný. V dané situaci je možné se obrátit rovněž na Energetický regulační úřad, který může dát Státní energetické inspekci podnět, resp. návrh na kontrolu dodržování energetického zákona.

Protože by se však pravděpodobně jednalo o porušení také obecných právních předpisů, a případnou dohodu mezi smluvními stranami by se spor nepodařilo vyřešit, lze se také obrátit se žalobou na obecný soud.

25. Jak mohu na faktuře rozlišit cenu, poplatek a sazbu?

viz. odpovědi na otázku č. 5 a 11

26. Jaké informace ohledně systému poplatků bych měl / a od mého dodavatele obdržet?

Zákazník by si měl u svého dodavatele, resp. budoucího dodavatele zjistit zejména, a) jaké budou výše záloh,

b) jaká bude splatnost záloh,

c) jakým způsobem a v jaké situaci může být změněna výše záloh, a to jak ze strany zákazníka, tak ze strany obchodníka.

d) jak bude na konci zúčtovacího období zúčtována celková skutečná spotřeba elektřiny / plynu, resp. jak dlouhé je zúčtovací období,

e) jak bude naloženo s případnými přeplatky a jak budou řešeny nedoplatky,

f) za jakých podmínek bude zákazníkovi umožněno hradit případné nedoplatky podle splátkového kalendáře,

g) jakým způsobem a v jaké situaci může být změněna výše záloh, a to jak ze strany zákazníka, tak ze strany obchodníka,

h) jakým způsobem budou hrazeny platby na účet dodavatele, zda si zákazník může vybrat způsob jemu nejvíce vyhovující, popřípadě další informace.

Dodavatel by měl zákazníkovi sdělit všechny složky ceny, tj. jednotkové ceny za jednotlivé regulované služby i jednotkové ceny za komoditu (elektřinu), a to včetně jejich členění na stálou a proměnnou složku, dále pak DPH a daň z elektřiny. Současně musí být uveden rovněž typ sazby (tarifu), který je odběrateli přidělen.

Informace o ceně za jednotku plynu lze zjistit v ceníku zákaznickova dodavatele. Cenu za distribuci lze najít v aktuálně platném cenovém rozhodnutí Energetického regulačního úřadu.

27. Jaká jsou pravidla pro způsob výpočtu, která musí můj dodavatel uplatňovat?

Smyslem regulace organizace podnikání v energetických odvětvích podle energetického zákona je mj. zajišťování spolehlivých, bezpečných a stabilních dodávek elektřiny, plynu a tepelné energie za přijatelné ceny. O regulaci cen rozhoduje Energetický regulační úřad podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 150/2007 Sb., o způsobu regulace cen v energetických odvětvích a postupech pro regulaci cen stanoví, kdo a jakým způsobem tvoří a reguluje ceny v elektroenergetice a plynárenství.

V případě regulovaných cen (cena distribuce plynu a přepravy plynu) se musí dodavatel při výpočtu řídit cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu. V případě neregulovaných cen (cena za komoditu a uskladnění plynu, ale to samozřejmě platí rovněž pro sjednávání cen silové elektřiny) se musí dodavatel řídit nejen smluvními podmínkami, ale rovněž § 2 odst. 3 zákona o cenách, podle kterého nesmí prodávající zneužít svého hospodářského postavení k tomu, aby získal nepřiměřený hospodářský prospěch prodejem za sjednanou cenu zahrnující neoprávněné náklady nebo nepřiměřený zisk. V případě dodavatele poslední instance je cena elektřiny nebo plynu regulována Energetickým regulačním úřadem.

Energetický regulační úřad stanoví prováděcím právním předpisem, kterým je vyhláška č. 150/2007 Sb., o způsobu regulace cen v energetických odvětvích a postupech pro regulaci cen způsob regulace cen v energetických odvětvích, postupy pro regulaci cen a zásady tvorby cen za činnosti operátora trhu s elektřinou. Energetický regulační úřad v elektroenergetice reguluje ceny za přenos elektřiny, systémové služby, distribuci elektřiny, ceny za elektřinu dodavatele poslední instance, cenu na krytí vícenákladů spojených s podporou elektřiny z OZE, KVET a DZE, cenu za činnosti operátora trhu s elektřinou. Energetický regulační úřad dále stanovuje výši příspěvku pro decentralní výrobu a výkupní ceny a zelené bonusy elektřiny z OZE (viz. § 21 energetického zákona a § 6 zákona č. 180/2005 Sb., o podpoře výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů energie a o změně některých zákonů).

V oblasti plynárenství Energetický regulační úřad reguluje ceny za přepravu a distribuci plynu. Způsob tvorby cen je stanoven na regulační období prostřednictvím parametrů regulačního vzorce v rozsahu uvedeném ve vyhlášce, přičemž jejich změna v průběhu regulačního období je opět možná pouze ve vyhláškou předvídaných situacích, totožných se situacemi v oblasti elektroenergetiky.

Cenu tepelné energie ERÚ reguluje způsobem věcného usměrňování cen.

Cenu silové elektřiny / plynu si každý obchodník stanoví sám. U výpočtu cen pro následující období dodavatel musí dodržet nediskriminační přístup u cen neregulovaných a pevnou výši ceny danou cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu u cen regulovaných. Poněkud jiná může být situace v případě dodavatele poslední instance, který je povinen ze zákona dodávat elektřinu nebo plyn za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem domácnostem a malým zákazníkům, kteří o to požádají, s výjimkou případů, kdy byl zjištěn neoprávněný odběr.

Pokud se jedná o výpočet platby za odebranou elektřinu na faktuře, pak musí dodavatel fakturovat cenu na základě odečteného stavu elektroměru, dodržet ceny uvedené ve svém ceníku silové elektřiny u neregulovaných položek, a pevnou výši ceny danou cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu u cen regulovaných. K výsledné ceně se připočítává DPH a daň z elektřiny.

V případě, že v průběhu zúčtovacího období dojde ke změně ceny, měla by být účtovaná cena rozdělena mezi jednotlivá období v poměru daném typovými diagramy dodávek.

28. Bude ode mě vyžadována záloha a poplatky za připojení? Jak se o nich mohu dozvědět více?

Podmínky připojení odběrného místa zákazníka k elektrizační / plynárenské soustavě a způsob výpočtu podílu nákladů spojených s připojením stanoví na základě energetického zákona Energetický regulační úřad prováděcím právním předpisem.

Prováděcím právním předpisem, který upravuje podmínky připojení pro oblast elektroenergetiky, je vyhláška č. 51/2006 Sb., o podmínkách připojení k elektrizační soustavě, která stanoví jako jednu z podmínek také povinnost žadatele o připojení uhradit podíl na nákladech spojených s připojením s tím, že vyhláška dále přesně stanoví, jak je takový podíl žadatele na nákladech určen. Další poplatky nebo zálohy nejsou pro oblast elektroenergetiky upraveny.

Prováděcím právním předpisem, který upravuje podmínky připojení pro oblast plynárenství, je vyhláška č. 251/2001 Sb., Pravidla provozu přepravní a distribučních soustav v plynárenství, která vedle podmínek pro připojení stanoví, že k samotné dodávce dochází na základě písemně uzavřené smlouvy o dodávce plynu s tím, že k žádosti o dodávku plynu zákazník připojí mj. také doklad o úhradě dohodnuté zálohy podílu zákazníka na účelně vynaložených nákladech spojených s připojením a zajištěním dodávky. Další poplatky nebo zálohy nejsou pro oblast plynárenství upraveny.

Energetický zákon v ustanovení § 17 odst. 7 písm. d) a l) stanoví, že podmínky připojení výroben elektřiny, distribučních soustav a odběrných míst zákazníků k elektrizační soustavě, způsob výpočtu podílu nákladů spojených s připojením a se zajištěním požadovaného příkonu, stejně jako podmínky připojení výroben plynu, distribučních soustav, podzemních zásobníků plynu a odběrných míst konečných zákazníků k plynárenské soustavě, způsob výpočtu podílu nákladů spojených s připojením a se zajištěním požadované dodávky stanoví Energetický regulační úřad prováděcím právním předpisem.

Elektroenergetika

V ustanovení § 24 odst. 10 energetického zákona je stanoveno, že provozovatel přenosové soustavy je povinen zajišťovat všem účastníkům trhu s elektřinou neznevýhodňující podmínky pro připojení jejich zařízení k přenosové soustavě. Také provozovatel distribuční soustavy je povinen zajišťovat všem účastníkům trhu s elektřinou neznevýhodňující podmínky pro připojení jejich zařízení k distribuční soustavě (§ 25 odst. 11 písm. c) energetického zákona). Zákazník má tak těmto povinnostem odpovídající zákonné právo na připojení svého odběrného zařízení k přenosové nebo k distribuční soustavě, pokud splňuje podmínky stanovené prováděcím právním předpisem.

Energetický zákon dále stanoví, že elektrická přípojka musí být zřízena a provozována v souladu se smlouvou a Pravidly provozování přenosové soustavy nebo Pravidly provozování distribuční soustavy. Náklady na zřízení elektrické přípojky hradí ze zákona ten, v jehož prospěch byla zřízena, s výjimkou případů přípojky nízkého napětí do délky 50 m sloužící pro dodávku elektřiny domácnostem pro účely bydlení, kdy náklady hradí příslušný provozovatel distribuční soustavy. Zákon přiznává vlastnictví přípojky tomu, kdo uhradil náklady na její zřízení. Provozovatel distribuční soustavy je povinen za úplatou elektrickou přípojku provozovat, udržovat a opravovat, jestliže o to její vlastník písemně požádá.

Provozovatel přenosové soustavy nebo provozovatel distribuční soustavy se zavazuje připojit k přenosové nebo distribuční soustavě zařízení výrobce, provozovatele jiné distribuční soustavy nebo konečného zákazníka a umožnit jim dodávku elektřiny na základě smlouvy o připojení (obsahuje povinně podmínky připojení zařízení, výši rezervovaného příkonu, termín a místo připojení). Výrobce,

provozovatel jiné distribuční soustavy nebo konečný zákazník se naopak zavazují uhradit podíl na oprávněných nákladech na připojení.

Podmínkami připojení žadatele k přenosové nebo distribuční soustavě jsou podání žádosti, souhlasné stanovisko provozovatele k žádosti, uzavření smlouvy o připojení mezi žadatelem a provozovatelem. Vyhláška dále upravuje podrobněji jednotlivé z těchto podmínek. Na základě ustanovení této vyhlášky je součástí podmínek připojení zařízení také ujednání o typu měření a jeho umístění a výše podílu žadatele na nákladech spojených s připojením a se zajištěním požadovaného příkonu nebo výkonu. Dále je přesně stanoveno, jak je takový podíl žadatele na nákladech určen.

Další poplatky (včetně záloh) nejsou právními předpisy upraveny, nicméně u některých dodavatelů je možné se setkat s dalšími poplatky spojenými s připojením, popř. s povinností uhradit první zálohu jako podmínkou pro zahájení dodávek ze strany obchodníka. Tento přístup není ovšem častý a není ani právními předpisy podložený.

Plynárenství

Provozovateli přepravní soustavy ukládá energetický zákon povinnost připojit k přepravní soustavě každého, kdo o to požádá a splňuje podmínky připojení stanovené Pravidly provozu v ustanovení § 58 odst. 9 písm. e). Stejná povinnost je uložena provozovateli distribuční soustavy v ustanovení § 59 odst. 8 písm. d). Těmto povinnostem pak odpovídá zákonné právo zákazníka na připojení svého odběrného plynového zařízení k přepravní nebo příslušné distribuční soustavě při dodržení Pravidel provozu. Zákazník je povinen zajistit připojení svého odběrného plynového zařízení k přepravní soustavě nebo příslušné distribuční soustavě na své náklady (§ 62 odst. 2 písm. a) energetického zákona).

Plynovodní přípojka musí být zřízena a provozována v souladu se smlouvou o připojení a s Pravidly provozu. Náklady na zřízení přípojky hradí ten, v jehož prospěch byla zřízena, nedojde-li k jiné dohodě. Vlastníkem je ten, kdo uhradil náklady na její zřízení.

Provozovatel přepravní soustavy nebo distribuční soustavy se zavazuje připojit k soustavě nebo podzemnímu zásobníku plynu zařízení výrobce, provozovatele jiné distribuční soustavy, provozovatele podzemního zásobníku plynu nebo konečného zákazníka a umožnit dodávku plynu na základě smlouvy o připojení (obsahuje podmínky připojení zařízení, přesné označení zařízení, termín a místo připojení). Výrobce, provozovatel jiné distribuční soustavy nebo podzemního zásobníku plynu nebo konečný zákazník se zavazuje uhradit mu podíl na oprávněných nákladech na připojení.

Prováděcím právním předpisem, který upravuje podmínky připojení pro oblast plynárenství, je vyhláška č. 251/2001 Sb., Pravidla provozu přepravní a distribučních soustav v plynárenství. Podmínkou pro připojení zákazníka k přepravní soustavě nebo distribuční soustavě je volná kapacita, technická možnost připojení, bezpečnost a spolehlivost zařízení, dodržení předávacích tlaků a sjednání odběrového diagramu dodávky plynu. K samotné dodávce plynu dochází na základě písemně uzavřené smlouvy o dodávce plynu s tím, že k žádosti o dodávku plynu se připojuje mj. také doklad o úhradě dohodnuté zálohy podílu zákazníka na účelně vynaložených nákladech provozovatele distribuční soustavy spojených s připojením a se zajištěním požadované dodávky.

S připojením zařízení zákazníka k elektrizační nebo plynárenské soustavě jsou tedy spojeny poplatky pouze ve formě podílu na oprávněných nákladech spojených s připojením jeho zařízení k soustavě, případně s rezervací požadované kapacity.

29. Jak mohu rozlišovat mezi nabídkami? Mohu získat informace o cenách energie za jednotku s ohledem na parametry výpočtu cen a možné mechanismy indexace platné pro celkové období smlouvy?

Pro rozlišování mezi nabídkami si musí každý zákazník nastavit vlastní priority, přičemž je důležité brát zřetel nejen na výši cen, ale rovněž například na zkušenosti a pověst dodavatele. Potřebné informace lze nalézt především na webových stránkách jednotlivých obchodníků.

Energetický regulační úřad připravil pro konečné zákazníky domácnosti (kategorie D) a maloobdobní podnikatele (kategorie C) Interaktivní kalkulátor plateb za dodávku elektřiny, s jehož pomocí si mohou zákazníci zjistit své náklady na dodávku elektřiny a změnu platby v případě změny dodavatele.

Způsob stanovování neregulovaných cen je věcí obchodní politiky jednotlivých obchodníků, stejně jako rozhodnutí obchodníka, zda zákazníkovi poskytne své parametry výpočtu ceny.

Vhodným zdrojem informací jsou internetové stránky jednotlivých dodavatelů. Při hodnocení jednotlivých nabídek je důležité brát zřetel nejen na výši cen, ale současně zohlednit při své volbě také specifické podmínky dodávek elektřiny, nabízené konkrétním dodavatelem. V neposlední řadě by se měl zákazník zajímat i o zkušenosti a pověst dodavatele, od kterého chce odebírat elektřinu. Může se totiž stát, že lákavá cenová nabídka skončí pro zákazníka nespolehlivými dodávkami elektřiny. V případě výběru nespolehlivého dodavatele může být zákazník dokonce odpojen.

S pomocí tohoto „kalkulátoru“ mohou zákazníci podle zadaných údajů (tarif, spotřeba) zjistit své náklady na dodávku elektřiny v letech 2005 až 2009, ale také najdou odpověď na otázku, jak se změní jejich platba v případě změny dodavatele. Kalkulátor je k dispozici na stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci Změna dodavatele.

K dispozici jsou údaje od dodavatelů, kteří poskytli Energetickému regulačnímu úřadu své cenové nabídky a mají převážně celorepublikovou působnost. Vzhledem k tomu, že dodavatelé nemají zákonnou povinnost zveřejňovat své ceníky, ani je předkládat úřadu, nemá ERÚ informace od ostatních dodavatelů k dispozici. V případě, že Energetický regulační úřad obdrží doplňující informace od dalších dodavatelů, interaktivní kalkulátor je automaticky o tyto nabídky doplňován.

V zásadě jsou na trhu dostupné produkty s fixní cenou na určité období (nejčastěji 1 rok), nebo produkty, jejichž pravidelný vývoj je vázán na vývoj cen na velkoobchodním trhu s elektřinou.

30. Kde je k dispozici elektronický výpočet cen?

Údaje o výši cen silové elektřiny uveřejněné prostřednictvím kalkulátorů byly převzaty z podkladů poskytnutých jednotlivými dodavateli. Energetický regulační úřad nepřebírá odpovědnost za platnost a správnost těchto údajů za ostatní podmínky dodávek stanovené jednotlivými dodavateli.

Cenové nabídky dodavatelů jsou aktualizovány čtvrtletně.

http://www.eru.cz/user_data/files/elektro/calc2009/moo.php

Pro oblast plynárenství není Energetickému regulačnímu orgánu existence elektronického výpočtu cen známa.

31. Kde mohu nalézt nástroj pro srovnání různých nabídek dodávek?

Srovnání cenových nabídek dodávek elektřiny je možno nalézt na stránkách regulátora v kalkulátoru plateb za dodávku elektřiny domácnostem na

http://www.eru.cz/user_data/files/elektro/calc2009/moo.php.

Je důležité upozornit, že dodavatelé nejsou povinni poskytnout své cenové nabídky ERÚ a tedy, že na trhu mohou působit i dodavatelé zde neuveřejnění.

Pro oblast plynárenství není Energetickému regulačnímu úřadu existence takového nástroje známa.

32. Je k dispozici aktuální cenový přehled zveřejněný pro ČR?

Ceny elektřiny zveřejňují obchodníci na svých webových stránkách, v zákaznických kancelářích pak mají k dispozici tištěné ceníky. Ceny za distribuci každoročně zveřejňuje ERÚ v cenovém rozhodnutí, které je k dispozici v tištěné formě v prodejnách SEVT, nebo je publikováno na webu Energetického regulačního úřadu.

Obdobná situace platí v oblasti plynárenství.

33. Jaké možnosti platby mám?

Podle ustanovení § 30 odst. 2 písm. c) zákona č. 458/2000 Sb. (energetický zákon) v platném znění je obchodník povinen nabízet konečným zákazníkům spravedlivý a nediskriminující výběr způsobu platby za dodanou elektřinu. Ze strany obchodníka jsou platby přijímány bezhotovostní v CZK, je na volbě zákazníka, jakým způsobem bude předmětné platby hradit. Podle ustanovení § 72 odst. 1 zákona č. 458/2000 Sb. (energetický zákon) v platném znění musí smlouva o dodávce plynu mj. obsahovat způsob platby za odebraný plyn.

Způsob platby upravuje zpravidla přímo smlouva mezi obchodníkem a zákazníkem, popř. obchodní podmínky dodávek elektřiny nebo plynu, např.: přímé inkaso z účtu na bankovní účet dodavatele, platba složenkou na pobočkách České pošty, s.p., SIPO apod.

34. Existuje systém regulovaných cen či jiné formy kontroly cen platné v ČR? Mám právo na dodávky energie za cenu stanovenou vnitrostátním orgánem?

Systém regulovaných cen se uplatňuje tam, kde je omezena nebo znemožněna hospodářská soutěž a uplatňuje se monopolní přístup. Dále má zákazník nárok na dodávky energie za cenu stanovenou vnitrostátním orgánem v případě, že odebírá od dodavatele poslední instance.

O regulaci cen v energetických odvětvích rozhoduje na základě zmocnění v energetickém zákoně Energetický regulační úřad. Ten postupuje v souladu s vyhláškou č. 150/2007 Sb., o způsobu regulace cen v energetických odvětvích a postupech pro regulaci cen, kde je rovněž obsažen přesný výčet ceny, které podléhají státní regulaci, způsob tvorby těchto cen a povinnost úřadu tyto ceny náležitě oznamovat.

Pokud se jedná o cenu silové elektřiny, tato nemůže být z důvodu liberalizace trhu s elektřinou v rámci EU Energetickým regulačním úřadem již regulována, tuto cenu určují sami výrobci nebo obchodníci.

Podle energetického zákona rozhoduje o regulaci cen (podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách) Energetický regulační úřad (ustanovení § 17 odst. 6 písm. e) zákona č. 458/2000 Sb. (energetický zákon) v platném znění), přičemž Energetický regulační úřad stanoví prováděcím právním předpisem způsob regulace v energetických odvětvích a postupy pro regulaci cen (podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách), a dále zásady tvorby cen za činnosti operátora trhu s elektřinou. Jednotliví držitelé licencí, jejichž činnosti podléhají regulaci cen, jsou povinni pro účely regulace cen sestavovat regulační výkazy a předkládat je spolu s účetní závěrkou Energetickému regulačnímu řádu v zákonné lhůtě.

V případě stanovení jednotlivých regulovaných položek postupuje Energetický regulační úřad v souladu s vyhláškou č. 150/2007 Sb., o způsobu regulace cen v energetických odvětvích a postupech pro regulaci cen. Úřad reguluje ceny za přenos elektřiny, cenu za systémové služby, ceny za distribuci elektřiny, ceny za elektřinu dodavatele poslední instance, cenu za činnosti operátora trhu s elektřinou. Regulována je také cena na krytí vícenákladů spojených s podporou elektřiny z OZE, KVET a DEZ, úřad stanovuje výši příspěvku pro decentrální výrobu a výkupní ceny a zelené bonusy elektřiny z obnovitelných energetických zdrojů. Pro oblast plynárenství vyhláška stanoví, že úřad reguluje ceny za přepravu plynu, distribuci plynu a ceny za dodávku poslední instance. Vyhláška upravuje také postup, resp. způsob tvorby cen a povinnost úřadu takto stanovené ceny příslušným účastníkům trhu oznámit.

Cena silové elektřiny nemůže být z důvodu liberalizace trhu s elektřinou v rámci Evropské unie Energetickým regulačním úřadem již regulována a její výše je závislá nejen na situaci na domácím trhu (struktura zdrojů, budoucí spotřeba atd.), ale také z důvodu propojení soustav na působení vnějších tržních vlivů, tj. poptávce a ceně elektřiny v okolních zemích. Tuto cenu určují sami výrobci nebo obchodníci na základě svých nákladů na výrobu, obchodních strategií a reálných možností uplatnit se na trhu.

V případech stanovených zákonem má povinnost dodávat elektřinu zákazníkům za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem tzv. dodavatel poslední instance. Institutu dodávky od dodavatele poslední instance mohou využít zákazníci v případech, kdy jejich stávající dodavatel pozbyl schopnost dodávat elektřinu. Dodavatel poslední instance by současně měl být pojistkou pro malé zákazníky a domácnosti, kteří mají právo volby svého dodavatele elektřiny, avšak z různých příčin dodavatele na trhu s elektřinou nenalezli.

Ceny elektřiny, určené pro dodávku dodavatelem poslední instance, se stanovují na základě nabídek silové elektřiny ze strany výrobců a obchodníků, dostupných na trhu s elektřinou. V případě, že malý odběratel nebo domácnost požádají o využití služeb dodavatele poslední instance v plynárenství, cenu plynu těmto zákazníkům stanovuje Energetický regulační úřad.

35. Na koho se musím obrátit, aby mi byl instalován měřič spotřeby? Mohu si vybrat druh měřiče?

Měření spotřeby elektřiny i plynu je věcí provozovatele soustavy (distribuční, přepravní, přenosové), ke které je připojeno příslušné odběrné zařízení zákazníka. Měřicí zařízení je ve vlastnictví provozovatele energetické sítě. Druh měřicího zařízení je stanoven právními předpisy, a to vyhláškou č. 218/2001 Sb., kterou se stanoví podrobnosti měření elektřiny a předávání technických údajů, a vyhláškou č. 251/2001 Sb., kterou se stanoví Pravidla provozu přepravní soustavy a distribučních soustav v plynárenství.

36. Je stanoveno maximální období, v jehož průběhu mi můj dodavatel musí poskytovat informace o aktuálním stavu mé spotřeby plynu a / nebo elektřiny?

Vyhláška č. 218/2001 Sb. stanoví v případě odběru elektřiny, že u zákazníků odebírajících elektřinu ze sítí nízkého napětí, u nichž není instalováno průběhové měřicí zařízení, musí být odečet měřiče spotřeby proveden nejméně jedenkrát za rok. V případě odběru zemního plynu je vyhláškou č. 251/2001 Sb. určen odečet podle intervalu stanoveného provozovatelem příslušné soustavy, nejméně však jednou za 18 měsíců.

37. Kdy a jak se provádí odečet měřiče spotřeby?

Provozovatel přenosové a provozovatelé distribučních soustav jsou ze zákona povinni zajišťovat měření v příslušné soustavě a včetně jejich vyhodnocování. Interval, ve kterých se odečty měřicích zařízení elektřiny provádí, stanoví vyhláška č. 218/2001 Sb., kterou se stanoví podrobnosti měření elektřiny a předávání technických údajů. Pro nejběžnější měření na hladině nízkého napětí je odečet prováděn minimálně jednou za kalendářní rok a dále pak vždy při změně dodavatele elektřiny nebo

odběratele elektřiny. Zákazník si rovněž může odečítat měřicí zařízení sám, formou tzv. samoodečtu, přičemž i tento údaj může nahlásit svému dodavateli, a to zejména na konci zúčtovacího období.

Povinnosti provozovatele provádět pravidelné odečty elektroměru odpovídá zákonná povinnost zákazníka umožnit provozovateli přístup měřicímu zařízení za účelem provedení odečtu, ale také kontroly, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení.

Provozovatel přenosové soustavy je ze zákona povinen zajišťovat měření v přenosové soustavě včetně jejich vyhodnocování (§ 24 odst. 10 písm. e), rovněž provozovatel distribuční soustavy má ze zákona povinnost zajišťovat měření v distribuční soustavě včetně vyhodnocování (§ 25 odst. 11 písm. f), zajišťování údržby a pravidelného ověřování správnosti měření. Jestliže má konečný zákazník pochybnosti o správnosti údajů měření nebo zjistí závadu na měřicím zařízení, má právo nechat je přezkoušet, není-li však závada zjištěna, hradí žadatel o přezkoušení měřicího zařízení náklady s tím spojené.

Energetický zákon v ustanovení § 49 odst. 6 stanoví, že konečný zákazník je povinen umožnit provozovateli přenosové soustavy a provozovateli distribuční soustavy přístup k měřicímu zařízení a neměřeným částem odběrného el. zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení.

V oblasti plynárenství je provozovatel distribuční soustavy povinen zajišťovat měření na úrovni distribuční soustavy včetně jejich vyhodnocování (§ 59 EZ), instalaci měřicího zařízení zajišťuje na náklad zákazníka provozovatel přepravní nebo distribuční soustavy, na svůj náklad jej pak udržuje a pravidelně ověřuje správnost měření.

Obdobně jako v elektroenergetice je i v plynárenství povinen konečný zákazník umožnit provozovateli přepravní soustavy a provozovateli distribuční soustavy kdykoliv přístup k měřicímu zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení (§ 71 odst. 10 EZ).

Intervaly měření a přenosu údajů jsou stanoveny v § 5 vyhlášky č. 218/2001 Sb., kterou se stanoví podrobnosti měření elektřiny a předávání technických údajů, a to podle typu měřicího zařízení. Pro nejběžnější měření na hladině nízkého napětí, kterým je měřicí zařízení typu C a D, je odečet je prováděn minimálně jednou za kalendářní rok a dále pak vždy při změně dodavatele elektřiny nebo odběratele elektřiny.

38. Podléhám zvýšení ceny energie během daného smluvního období? Existují veřejná opatření ke snížení rizika výrazného nárůstu cen ve smluvním období?

Energetický regulační úřad stanovuje regulované ceny cenovým rozhodnutím vždy do 30. listopadu s platností na celý následující kalendářní rok.

Cena silové elektřiny, jež regulována není, se co do výše může měnit na základě smluvních vztahů mezi dodavatelem a odběratelem, zpravidla však je upravována jednou ročně. Zároveň však platí, že o změně ceny elektřiny, pokud ji může podle smlouvy dodavatel měnit, musí být zákazník informován

alespoň 2 měsíce předem (§ 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona).

Za veřejné opatření pak lze považovat jednak skutečnost, že regulace některých cen je prováděna Energetickým regulačním úřadem jako ústředním orgánem státní správy, čímž se snižuje riziko výrazného a zejména pak neopodstatněného nárůstu cen.

Situaci na trhu s energiemi kontroluje vedle Energetického regulačního úřadu jako odvětvového regulátora především Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, který dohlíží na ochranu hospodářské soutěže. V případě, že dochází mezi některými účastníky trhu k jednání, které vede nebo může vést k narušení soutěže (dohody o přímém nebo nepřímém určení cen, zneužívání dominantního postavení aj.), zahájí s nimi úřad řízení, které může vyústit uložením pokuty, jestliže bude takové jednání prokázáno.

Cena silové elektřiny není Energetickým regulačním úřadem regulována a její výše se může měnit na základě smluvních vztahů mezi dodavatelem a odběratelem, zpravidla je však upravována jednou ročně. Někteří dodavatelé mohou také nabízet produkt, kdy se nabídková cena silové elektřiny v průběhu roku odvíjí od ceny elektřiny na energetických burzách.

V praxi zpravidla dochází ke změně ceny elektřiny k 1. lednu kalendářního roku, s výjimkou produktů, kde je měsíční vývoj ceny vázán na vývoj cen na velkoobchodním trhu. Rovněž je možné uzavřít i kontrakt, kde ke změně ceny nedochází po delší časové období, nicméně tento mechanismus se doposud uplatňoval zejména u velkých odběratelů.

V České republice stejně jako v dalších zemích existují trhy s přirozenými monopoly. Jedná se především o síťová odvětví (trh s elektřinou, plynem nebo teplem). Firmy s dominantním nebo dokonce monopolním postavením pak mají na trhu natolik silnou pozici, která jim dovoluje chovat se na svých konkurentech, ale i dodavatelích a odběratelích do značné míry nezávisle. Situaci na trhu kontroluje a koriguje příslušný odvětvový regulátor - Energetický regulační úřad a také antimonopolní úřad (ÚOHS). Cílem činnosti ÚOHS je ochrana hospodářské soutěže. Zákon o ochraně hospodářské soutěže je přísnější na soutěžitele v dominantním postavení než na jejich konkurenty, jejichž pozice na trhu je marginální. Příkladem je situace na trhu s plynem v České republice, kde existuje prakticky pouze jediný dodavatel této strategické suroviny. Jeho chováním na trhu, kde teprve postupně dochází k liberalizaci se proto ÚOHS zabývá.

Podle ustanovení § 3 zákona o ochraně hospodářské soutěže jsou dohody mezi účastníky trhu, případně jejich jednání ve vzájemné shodě, které vedou nebo mohou vést k narušení soutěže, zakázané a neplatné. Nejznámějším příkladem zakázaných dohod jsou dohody o přímém nebo nepřímém určení cen. Občan v takovýchto případech nemá možnost nakupovat za konkurenční ceny. Zpravidla dochází k nárůstu cen, které by za situace normálního fungování soutěže byly nižší. Zakázané je také například jednání ve vzájemné shodě nebo dohoda o výměně informací. Soutěžitelé se mají totiž chovat na trhu navzájem nezávisle a nesmí své jednání koordinovat.

Účastník trhu nebo společně více účastníků, kterým jejich tržní síla umožňuje chovat se ve značné míře nezávisle na jiných soutěžitelích nebo spotřebitelích, má / mají na trhu dominantní postavení. Zneužívání dominantního postavení na újmu jiných soutěžitelů nebo spotřebitelů je zakázáno. Jako takové je posouzeno mj. např. přímé nebo nepřímé vynucování nepřiměřených podmínek ve smlouvách s jinými účastníky trhu.

Ustanovení přílohy ke směrnici Rady EHS 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách mj. stanoví, že nepřiměřeným ujednáním ve smlouvách jsou ujednání, která opravňují dodavatele nebo poskytovatele, aby jednostranně měnil podmínky smlouvy bez pádného důvodu, který je uveden ve smlouvě, a ujednání, podle kterých je možné, aby byla cena zboží stanovena v okamžiku dodávky nebo aby prodávající nebo poskytovatel zvýšil cenu, aniž by v obou případech dal spotřebiteli odpovídající právo smlouvu zrušit, jestliže je konečná cena příliš vysoká v poměru k ceně dohodnuté při uzavírání smlouvy. Tato ustanovení směrnice jsou implementována do českého právního řádu prostřednictvím ustanovení § 56 odst. 3 písm. h) a i) občanského zákoníku.

39. Jaký (zákonný) postup musí dodavatel dodržet, než změní ceny dodávek?

Dodavatel je oprávněn měnit cenu komodity, tedy ceny silové elektřiny nebo zemního plynu. Obchodník je povinen při změně obchodních podmínek, resp. ceny dodávané elektřiny upozornit zákazníka ve lhůtě 2 měsíců předem na záměr takovou změnu provést. Je nutné, aby zákazníkovi byla v daném případě dána možnost uplatnit právo na odstoupení, jestliže nebude s takovou změnou souhlasit.

Jak vyplývá z výše uvedených odpovědí, jednostranná změna ceny komodity, tedy silové elektřiny nebo zemního plynu, ze strany dodavatele je možná. Pokud se jedná o regulované ceny související s dopravou komodity ke konečnému zákazníkovi, je dodavatel při účtování jejich ceny vázán ustanoveními energetického zákona, prováděcími právními předpisy a zejména pak cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu, dodavatel je povinen dodržet tyto regulované ceny.

Pokud se jedná o samotný postup při změně obchodních podmínek, resp. ceny, je povinnost obchodníka s elektřinou upozornit zákazníka v dostatečné lhůtě (zákonná lhůta nejpozději dva měsíce) předem na záměr změnit smluvní podmínky, resp. ceník služeb upravena v energetickém zákoně (ustanovení § 30 odst. 3 písm. d)). Dále je třeba dát zákazníkovi možnost v případě nesouhlasu s takto změněnými podmínkami / cenami uplatnit právo na odstoupení od smlouvy.

Povinnost obchodníka s plynem upozornit domácnosti a malé podnikatele, kterým na základě smlouvy dodává plyn, na záměr změnit smluvní podmínky dodávky a seznámit je s návrhem změn, a to nejpozději 1 měsíc přede dnem, od kterého by změny smluvních podmínek měly platit, je také předmětem úpravy energetického zákona (podle ustanovení § 61 odst. 2 písm. g) energetického zákona).

40. Kteří dodavatelé působí v ČR?

V oblasti elektroenergetiky působí v České republice více než 300 dodavatelů elektrické energie, kteří jsou držiteli licence na obchod s elektřinou podle energetického zákona. Jejich seznam je i s kontakty k nalezení na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu. Aktuálně je seznam

k dispozici na http://www.eru.cz/dias-read_article.php?articleId=461.

V oblasti plynárenství platí, že držitelů licencí na obchod s plynem je necelá stovka. Seznam držitelů licence na obchod s plynem je stejně jako u dodavatelů elektřiny k nahlédnutí na internetových stránkách energetického regulačního úřadu. Aktuálně je k dispozici na http://www.eru.cz/dias-read_article.php?articleId=460.

V současné době působí na území České republiky několik obchodníků s elektřinou, kteří se zaměřují i na odběratele kategorie domácnosti (kategorie MOO) a maloobchěr podnikatelé (kategorie MOP) či velkoobchěr z vyšších napěťových hladin. Kromě tradičních obchodníků pocházejících z původních regionálních distribučních společností (tj. obchodníci působící v rámci skupiny ČEZ, E.ON, či Pražská energetika) je elektřina nabízena i dalšími nezávislými obchodníky.

Energetickému regulačnímu úřadu je z jeho úřední činnosti známo, že mezi tyto aktivní nezávislé obchodníky nabízející elektřinu domácnostem patří například společnosti Armex Energy a.s., BICORN s.r.o., Bohemia Energy entity s.r.o., Centropol Energy a.s., Lumen Energy, a.s., United Energy Trading, a.s., v případě maloobchěru podnikatelů jsou to navíc společnosti Lumius, s.r.o., Česká energie, a.s., Atel Česká republika s.r.o., Českomoravská energetická, a.s., Západosmoravská energetická, s.r.o., Czech Karbon s.r.o. Bližší informace lze nalézt na jejich webových stránkách. Vedle těchto dodavatelů elektřiny mohou na trhu dodávek elektřiny pro domácnosti působit další, o jejichž činnosti nemá Energetický regulační úřad bližší informace.

V oblasti plynárenství odpovídá za nákup a tranzit zemního plynu a jeho velkoobchod společnost RWE Transgas, a.s. Prodej zemního plynu více než 2,3 milionu konečných zákazníků holding společností RWE zabezpečuje prostřednictvím regionálních dodavatelů plynu, kterými jsou Severočeská plynárenská, a.s., Západočeská plynárenská, a.s., Středočeská plynárenská, a.s., Jihomoravská plynárenská, a.s., Severomoravská plynárenská, a.s. a Východočeská plynárenská, a.s.. Mezi další obchodníky lze zařadit Pražskou plynárenskou, a.s., E.ON Energie, a.s., Vemex, s.r.o., VNG Energie Czech, a.s., Lumius, spol. s r.o., BICORN s.r.o., ČEZ, a. s., Centropol Energy, a.s..

41. Jak zruším smlouvu a změním dodavatele?

Obecně lze říci, že režim ukončení smluv mezi spotřebitelem na jedné straně a obchodníkem jako poskytovatelem určité služby na straně druhé se řídí obecným předpisem práva soukromého, tedy zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. Tento právní předpis předpokládá několik způsobů, kterými lze ukončit smlouvu mezi dvěma stranami (dohoda o ukončení smlouvy, výpověď smlouvy, odstoupení od smlouvy včetně specifických případů u spotřebitelských smluv, uplynutí doby, na kterou byla smlouva sjednána).

Proces změny dodavatele elektřiny je upraven § 30 vyhlášky č. 541/2005 Sb., o Pravidlech trhu s elektřinou, zásadách tvorby cen za činnosti operátora trhu s elektřinou a provedení některých dalších ustanovení energetického zákona, ve znění pozdějších předpisů.

Pro snadnější orientaci připravil Energetický regulační úřad stručný návod pro odběratele kategorie domácnosti, který je dostupný na http://www.eru.cz/dias-read_article.php?articleId=458.

Proces změny dodavatele plynu včetně dalších možností je uveden v § 36 až 38 vyhlášky č. 524/2006 Sb., o pravidlech pro organizování trhu s plynem a tvorbě, přiřazení a užití typových diagramů dodávek plynu.

Na webových stránkách Energetického regulačního úřadu je k dispozici doporučený postup změny dodavatele plynu pro domácnosti a maloodběratele na adrese http://www.eru.cz/dias-read_article.php?articleId=434.

Vycházíme-li z obecné právní úpravy v občanském zákoníku, pak pro účely smluv uzavřených mezi účastníky trhu v elektroenergetice, resp. v plynárenství je možné uvažovat následující způsoby ukončení smlouvy mezi zákazníkem a jeho dodavatelem, resp. distributorem.

Může se jednat o zánik závazku dohodou, kdy je možné mezi stranami dohodnout, že se dosavadní závazek nahrazuje závazkem novým, nebo kdy se strany mohou dohodnout, že závazek nebo jeho část se ruší, aniž by vznikl nový závazek. Zákon zde ukládá písemnou formu dohody o zrušení závazku, jestliže se zrušuje závazek sjednaný písemně.

Dalším způsobem zániku smlouvy je nemožnost plnění, tedy stane-li se plnění nemožným, zaniká povinnost strany závazek dále plnit. Zákon stanoví také určité požadavky na takovou faktickou nemožnost plnění, kdy za plnění nemožné nelze považovat takové, kdy i za ztížených podmínek, s většími náklady nebo po sjednaném čase splnit přesto lze.

U závazků sjednaných na dobu určitou pak nastává zánik uplynutím doby, na niž byly sjednány, pokud se strany smlouvy nedohodnou jinak.

Dalším způsobem zániku závazku, který je také nejčastějším, je výpověď smlouvy, kterou zákon předpokládá u závazku k nepřetržité či opakované činnosti, zdržení se určité činnosti nebo strpění určité činnosti, a stanovuje obecnou tříměsíční výpovědní lhůtu ke konci kalendářního čtvrtletí.

Občanský zákoník upravuje také možnost odstoupení od smlouvy. Zákonným důvodem pro odstoupení od smlouvy je např. skutečnost, že právní úkon je zatížen vadami, k uzavření smlouvy došlo v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, dále v případě prodlení smluvní strany s plněním i po uplynutí dodatečně přiměřené lhůty k poskytnutí plnění, popř. při částečné nemožnosti plnění.

Protože se často jedná o smlouvy spotřebitelské, je nutné zmínit ještě specifický způsob ukončení smluv upravený občanským zákoníkem, a to odstoupení od smlouvy, jehož je spotřebitel oprávněn využít v zákonem předvídaných situacích, a má rovněž nárok být o tomto svém oprávnění ze strany dodavatele předem informován. Více viz. odpověď na otázku č. 5.

Před rozhodnutím o změně dodavatele elektřiny by měl zákazník zvážit dostupné nabídky na trhu s elektřinou a uvážit nejen cenové podmínky, ale také jiné faktory, např. obchodní podmínky dodavatele, jeho pověst, zkušenosti a spolehlivost apod. Energetický regulační úřad očekává, že dodavatelé elektrické energie budou sami co nejdříve informovat zákazníky o ceně elektřiny, kterou dodávají, a o dalších službách. Změna dodavatele je v souladu se zákonem bezplatná.

Pokud si zákazník vybere jiného dodavatele a dohodne se s ním na budoucích dodávkách elektřiny, je důležité zvolit si správně datum, od kterého by měla být dodávka elektřiny novým dodavatelem zahájena. Změna dodavatele je proces, který nelze uskutečnit ze dne na den, protože vyžaduje

provedení řady činností ještě před datem uskutečnění změny dodavatele. Nejpozdější termíny zajištění těchto činností je proto vhodné stanovit a sledovat pomocí počtu dnů (pracovních nebo kalendářních) před dnem zahájení dodávek zákazníkovi novým dodavatelem.

Zákazník by měl v dostatečném časovém předstihu požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem, a to nejpozději v termínu dohodnutém ve smlouvě nebo uvedeném v obchodních podmínkách tohoto dodavatele.

Pokud zákazník provádí změnu dodavatele poprvé a nemá dosud uzavřenu smlouvu o připojení, měl by požádat příslušného distributora, k jehož soustavě je odběrné místo tohoto zákazníka připojeno, o uzavření takové smlouvy. Žádost o uzavření smlouvy o připojení musí být zákazníkem předložena distributorovi nejpozději 17 pracovních dnů před datem, od kterého má být zahájena dodávka elektřiny novým dodavatelem, a musí obsahovat všechny potřebné údaje a náležitosti. Následně distributor uzavře se zákazníkem písemnou smlouvu o připojení. Uzavření této smlouvy není podmínkou pro dokončení procesu změny dodavatele (tj. smlouva může být uzavřena např. i v době, kdy již zákazníkovi dodává elektřinu nový dodavatel). Na základě žádosti o uzavření smlouvy o připojení distributor zaregistruje údaje o zákazníkovi (resp. jeho odběrném místě) v systému operátora trhu s elektřinou, což je nezbytné pro evidenci budoucích obchodů tohoto zákazníka. V neposlední řadě si musí zákazník smluvně zajistit dodávku elektřiny od nového dodavatele. Z pohledu Energetického regulačního úřadu je pro zákazníky typu domácnost nejvhodnější uzavřít s novým dodavatelem tzv. „smlouvu o sdružených službách dodávek elektřiny“. Na základě této smlouvy dodavatel zajišťuje kompletní služby související s dodávkou elektřiny, tj. nejen zajištění silové elektřiny, ale také dopravy elektřiny až k zákazníkovi. Smlouva musí být uzavřena nejpozději 17 pracovních dnů před datem, od kterého má být zahájena dodávka elektřiny novým dodavatelem. Při uzavírání smlouvy je důležité uvést veškeré náležitosti, stanovené platnou legislativou. Chybějící či nesprávné údaje mohou celý proces změny dodavatele prodloužit.

Uzavřením příslušných smluv se pro zákazníka, z hlediska zajištění činností spojených se změnou dodavatele, celý proces uzavírá. Ve zbývajícím čase mezi uzavřením smlouvy a dnem, kdy nový dodavatel začne dodávat elektřinu konečnému zákazníkovi, jsou ostatními účastníky trhu s elektřinou prováděny další úkony technického a administrativního charakteru, které jsou se změnou dodavatele spojené. V případě úspěšně provedené změny dodavatele nový dodavatel zahájí dodávku elektřiny konečnému zákazníkovi ve smlouvě stanoveném termínu.

Výše uvedený postup je nejjednodušší možnou variantou mechanismu změny dodavatele. Podrobně je proces změny dodavatele včetně dalších možností uveden v § 30 vyhlášky č. 541/2005 Sb., která je dostupná na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci legislativa.

V oblasti plynárenství mají všichni zákazníci od 1. ledna 2007 plynu právo na bezplatnou změnu dodavatele, a tím i možnost ovlivnit část svých celkových nákladů za dodávku plynu. Rovněž i zde platí, že by měl zákazník před změnou dodavatele důkladně zvážit dostupné nabídky na trhu s plynem. Při hodnocení nabídek by měla být zvažována nejen výše nabízené ceny plynu, ale také konkrétní podmínky dodávek a v neposlední řadě také spolehlivost a případně zkušenosti dodavatele plynu. Kvalitní dodavatel by měl také v zastoupení konečného zákazníka zajistit většinu úkonů nezbytných pro změnu dodavatele. Aktuální přehled o dodavatelích plynu je k dispozici v odkazu pod textem či na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu v sekci Licence/Informace o držitelích/Seznam držitelů licencí pro obchod s plynem.

Odběratelé z kategorie domácnosti a malooběr mohou změnit svého dodavatele jednou za 6 měsíců, s výjimkou změny dodavatele za dodavatele poslední instance, proto je nezbytné důkladně volbu dodavatele zvážit. V případě, že nedojde k dohodě mezi dodavatelem a odběratelem kategorie domácnosti nebo malým zákazníkem, mají tito odběratelé možnost požádat v souladu s § 12a energetického zákona u dodavatele poslední instance o dodávku zemního plynu za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem. Dodavatel poslední instance je povinen tuto dodávku zajistit s výjimkou zjištění neoprávněného odběru.

Pokud si konečný zákazník vybere jiného dodavatele a dohodne se s ním na budoucích dodávkách plynu, je důležité zvolit si správně datum, od kterého by měla být dodávka plynu novým dodavatelem zahájena. Změna dodavatele nabývá účinnosti k prvnímu plynárenskému dni kalendářního měsíce. Změna dodavatele je proces, který nelze uskutečnit ze dne na den, protože vyžaduje provedení řady úkonů před datem uskutečnění změny dodavatele. Nejpozdější termíny zajištění těchto činností je proto vhodné stanovit a sledovat pomocí počtu dnů (pracovních nebo kalendářních) před dnem zahájení dodávek zákazníkovi novým dodavatelem. Konečný zákazník by měl v dostatečném časovém předstihu požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem, a to nejpozději v termínu dohodnutém ve smlouvě nebo uvedeném v obchodních podmínkách tohoto dodavatele. Smlouvy, které jsou uzavírány v souvislosti s dodávkou plynu, jsou uvedeny v § 72 energetického zákona.

První, nejsnazší variantou smluvního vztahu pro oprávněné zákazníky je uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, která zahrnuje veškeré služby související s dodávkami plynu. Druhou možností je uzavření smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb. Znamená to tedy, že oprávnění zákazníci mohou uzavřít smlouvu o distribuci plynu, přepravě plynu a, pokud to vyžaduje i průběh jejich odběru, tak i smlouvu o uskladňování plynu. Smlouva o sdružených službách dodávky plynu musí být mezi účastníky trhu uzavřena nejpozději 20 kalendářních dnů před datem, od kterého má být zahájena dodávka plynu novým dodavatelem. Při uzavírání nové smlouvy je důležité uvést veškeré náležitosti, stanovené platnou legislativou.

Změna dodavatele plynu je možná též formou uzavření samostatných smluv na jednotlivé služby. Pokud zákazník provádí změnu dodavatele poprvé a neuzavírá smlouvu o sdružených službách dodávky plynu a nemá dosud uzavřenu smlouvu o distribuci plynu, měl by požádat příslušného provozovatele distribuční soustavy, k jehož soustavě je jeho odběrné plynové zařízení připojeno, o uzavření takovéto smlouvy. Žádost o uzavření smlouvy o distribuci plynu musí být účastníkem trhu s plynem předložena provozovateli distribuční soustavy nejpozději 20 kalendářních dnů před datem, od kterého má být zahájena dodávka plynu novým dodavatelem, a musí obsahovat všechny potřebné údaje a náležitosti. Na základě této žádosti provozovatel distribuční soustavy zaregistruje údaje o odběrném místě zákazníka v systému provozovatele přepravní soustavy, což je nezbytné pro evidenci budoucích obchodů tohoto zákazníka. Následně provozovatel distribuční soustavy uzavře se zákazníkem písemnou smlouvu o distribuci plynu. Uzavřením této smlouvy nejsou splněny všechny podmínky pro dokončení procesu změny dodavatele.

V neposlední řadě si musí zákazník smluvně zajistit dodávku plynu od nového dodavatele. Při uzavření pouze smlouvy o dodávce plynu musí být smlouva uzavřena nejpozději 20 kalendářních dnů před datem účinnosti změny dodavatele. V tomto případě si však musí oprávněný zákazník zajistit ostatní služby sám v dostatečném časovém předstihu. Chybějící či nesprávné údaje mohou celý proces změny dodavatele prodloužit. Nedílnou součástí dodávky plynu jsou platby za přepravu

zemního plynu a za uskladňování plynu. V případě uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu jsou služby přepravy a uskladňování již součástí nabízené služby. Při změně dodavatele je smluvní kapacita pro službu přepravy a uskladňování pro zákazníka automaticky s tímto zákazníkem svázána.

Smlouvu o přepravě plynu a smlouvu o uskladňování plynu lze uzavírat s jednotlivými poskytovateli samostatně, pokud nechce konečný zákazník uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávky plynu.

Uzavřením příslušných smluv se pro zákazníka, z hlediska zajištění činností spojených se změnou dodavatele, celý proces ukončuje. Ve zbývajícím čase mezi uzavřením smlouvy a dnem, kdy nový dodavatel začne dodávat plyn konečnému zákazníkovi, jsou ostatními účastníky trhu s plynem prováděny další úkony technického a administrativního charakteru, které jsou se změnou dodavatele spojené.

V případě úspěšně provedené změny dodavatele nový dodavatel zahájí dodávku plynu konečnému zákazníkovi ve smluvně stanoveném termínu.

Výše uvedené postupy jsou možnou variantou mechanismu změny dodavatele. Podrobně je proces změny dodavatele včetně dalších možností uveden v § 36 až 38 vyhlášky č. 524/2006 Sb., o pravidlech pro organizování trhu s plynem a tvorbě, přiřazení a užití typových diagramů dodávek plynu, která je dostupná na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu (<http://www.eru.cz/> v sekci Legislativa/Legislativa ČR/Vyhlášky ERÚ k zákonu č. 458/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů/Vyhláška č. 321/2007 Sb., o pravidlech pro organizování trhu s plynem a tvorbě, přiřazení a užití typových diagramů dodávek plynu - Sbírka zákonů, částka 102, ze dne 13. prosince 2007).

42. Jaké jsou minimální všeobecné podmínky pro zrušení smlouvy v případě změny dodavatele?

Viz. odpověď na otázku č. 41.

43. Nalezl / a jsem zajímavější nabídku dodávky energie a rozhodl / a jsem se změnit dodavatele. Kdo vyřídí administrativní stránku věci?

Seriózní dodavatel elektřiny nebo plynu by měl v zastoupení konečného zákazníka zajistit většinu úkonů nezbytných pro změnu dodavatele.

Více viz. odpověď na otázku č. 41.

44. Existuje riziko odpojení dodávky při změně dodavatele?

V případě změny dodavatele elektřiny si zákazník musí smluvně zajistit dodávku elektřiny od nového dodavatele. Uzavřením příslušné smlouvy se pro zákazníka z hlediska zajištění činností spojených se změnou dodavatele celý proces uzavírá. Důležitá je také skutečnost, že při zániku smlouvy trvá u odběrných míst typu domácnost rezervace příkonu pro dané místo připojení po dobu 24 měsíců ode dne zániku smlouvy a po tuto dobu tak musí provozovatel přenosové nebo distribuční soustavy splnit svoji zákonnou povinnost připojit k dané soustavě každého, kdo o to požádá neboť splňuje pro připojení nutné podmínky.

Jestliže konečný zákazník mění dodavatele plynu, je důležité zvolit a dohodnout správně datum, od kterého bude zahájena dodávka plynu od nového dodavatele. Tento proces nelze uskutečnit ze dne na den a je třeba provést řadu úkonů před datem uskutečnění změny dodavatele, mj. je třeba včas požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem.

Jak bylo uvedeno výše, v případě zániku smlouvy o dodávce elektřiny nebo zániku smlouvy o distribuci elektřiny trvá u odběrných míst typu „domácnost“ rezervace příkonu pro místo připojení 24 měsíce ode dne zániku smlouvy. Tato úprava vychází ze schválených Pravidel provozování distribučních soustav. Vzhledem k tomu, že podmínkami pro připojení zařízení žadatele k soustavě jsou podání žádosti o připojení, souhlasné stanovisko provozovatele soustavy a uzavření smlouvy o připojení, a dále s ohledem na skutečnost, že provozovatel soustavy je oprávněn zamítnout žádost o připojení žadatele pouze ze zákonem stanovených důvodů prokazatelného nedostatku kapacity zařízení pro přenos nebo při ohrožení spolehlivého provozu přenosové nebo distribuční soustavy, je zřejmé, že po dobu trvání rezervace příkonu pro dané odběrné místo provozovatel přenosové nebo distribuční soustavy bude muset splnit svou zákonnou povinnost připojit k dané soustavě zařízení každého, kdo o to požádá, neboť stanovené podmínky splňuje.

Pokud si konečný zákazník vybere jiného dodavatele a dohodne se s ním na budoucích dodávkách plynu, je důležité zvolit si správně datum, od kterého by měla být dodávka plynu novým dodavatelem zahájena. Změna dodavatele nabývá účinnosti k prvnímu plynárenskému dni kalendářního měsíce. Nejpozdější termíny zajištění těchto činností je proto vhodné stanovit a sledovat pomocí počtu dnů (pracovních nebo kalendářních) před dnem zahájení dodávek zákazníkovi novým dodavatelem.

Konečný zákazník by měl v dostatečném časovém předstihu požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem, a to nejpozději v termínu dohodnutém ve smlouvě nebo uvedeném v obchodních podmínkách tohoto dodavatele. Smlouvy, které jsou uzavírány v souvislosti s dodávkou plynu, jsou uvedeny v § 72 energetického zákona.

Viz. odpověď na otázku č. 41.

45. Jaké důvody by mi mohly zabránit ve změně dodavatele?

Odběratelé z kategorie domácnosti a maloodběr mohou změnit svého dodavatele plynu jednou za 6 měsíců, s výjimkou změny dodavatele za dodavatele poslední instance, proto je nezbytné důkladně volbu dodavatele zvážit.

V oblasti elektroenergetiky není možnost změny dodavatele z hlediska počtu či častosti nijak omezena.

46. Existují situace, které by mi zabránily změnit dodavatele bez finančního postihu?

Podle energetického zákona je změna dodavatele energií bezplatná. To však nebrání vzniku situací, kdy je spotřebitel povinen k určitému finančnímu plnění, vždy by se však mělo jednat o situace, které vznikají v důsledku porušení smluvních ujednání mezi spotřebitelem a předchozím dodavatelem energií.

V praxi tak nejčastěji dochází ke sjednávání smluvních pokut pro případ, kdy by spotřebitel v rozporu se smlouvou „ukončil“ tuto smlouvu mimo sjednaný termín nebo předčasně. V takových případech ani nelze vyloučit takové smluvní ujednání, podle kterého by spotřebitel byl povinen vedle smluvní pokuty k úhradě škody vzniklé v důsledku porušení závazku odebírat energie v určitém rozsahu a po určitou dobu.

V této souvislosti je ovšem nutné zdůraznit skutečnost, že smluvní pokuta je smluvní institut, jehož účelem je zajištění splnění povinnosti. Účelem smluvní pokuty je tedy donutit jednu ze smluvních stran pod pohrůžkou majetkové sankce k řádnému splnění závazku. Smluvní pokuta, poplatek nebo jinak pojmenovaná smluvní sankce tak nemůže sloužit k tomu, aby odrazovala zákazníka od výkonu jeho smluvních oprávnění, tedy vypovězení smlouvy, odstoupení od smlouvy atd. V takovém případě by se jednalo o neplatné ujednání pro rozpor se zákonem.

47. Kolik mě bude stát změna dodavatele?

Zákazník má právo na bezplatnou změnu svého dodavatele.

48. Jaká je maximální doba, na kterou dodavatel může spotřebitele smluvně zavázat?

Maximální doba trvání smlouvy zákonem stanovena není. Občanský zákoník však stanoví, že spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, která mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení. Je tedy možné, že pokud by zákazník / spotřebitel uzavřel smlouvu na dobu určitou s nepřiměřenou dobou trvání (a případně nemožností takovou smlouvu vypovědět), mohl by tím zhoršit svoje postavení a mohl by se dovolávat neplatnosti tohoto ujednání.

Je třeba vycházet z toho, že v současnosti může spotřebitel využít možnosti svobodné volby dodavatele elektřiny či plynu. Z hlediska ochrany hospodářské soutěže by délku smluvního závazání odběratele Úřad na ochranu hospodářské soutěže posuzoval s ohledem na postavení soutěžitele na

trhu. Dlouhodobý smluvní vztah by mohl být překážkou pro rozvoj konkurence, neboť spotřebitel by ve své podstatě byl omezen právě v právu svého dodavatele změnit. Je však třeba zdůraznit, že takový případ by musel být posuzován samostatně, aby mohly být posouzeny všechny relevantní skutečnosti každého jednoho případu.

Vzhledem k tomu, že přiměřená doba smluvního závazání není stanovena v zákoně a dosud se touto otázkou nezabývaly ani soudy ve své judikatuře, lze ji stěží přesně určit. Vždy při určování její přiměřenosti bude záležet na konkrétních okolnostech a také na uvážení soudu.

Podle názoru ÚOHS není nikde explicitně stanovena maximální doba, na kterou může dodavatel spotřebitele smluvně zavázat. Je třeba vycházet z toho, že v současnosti může spotřebitel využít možnosti svobodné volby dodavatele elektřiny či plynu. Před samotnou změnou dodavatele je vhodné se informovat o právech a povinnostech zákazníka a dodavatele, které vyplývají z dodavatelem předložené smlouvy. Důležitým údajem je právě mj. skutečnost, zda je smlouva uzavírána na dobu určitou či neurčitou a délka výpovědní doby. Obecně platí, že by ÚOHS délku smluvního závazání odběratele posuzoval s ohledem na postavení soutěžitele na trhu. V takovém případě by dlouhodobý smluvní vztah mohl být překážkou pro rozvoj konkurence, neboť spotřebitel by v případě, že smluvní vztah se stávajícím dodavatelem by byl nevýhodný, nemohl dodavatele změnit.

49. Na koho bych se měl / a obrátit, pokud se domnívám, že mi za změnu dodavatele byly naúčtovány neoprávněné poplatky?

Zákazník má právo na bezplatnou změnu dodavatele elektřiny a plynu. Porušením tohoto práva, kterému odpovídá povinnost dodavatele takovou změnu umožnit, by tedy došlo i k porušení, resp. nesplnění této povinnosti obchodníka. Kontrolu dodržování energetického zákona provádí Státní energetická inspekce, na kterou se lze s podobnou stížností obrátit. Obdobně by bylo možné adresovat svoji stížnost na Energetický regulační úřad, jenž by na jejím základě mohl dát Státní energetické inspekci návrh na provedení kontroly.

Není ale ani vyloučeno, aby se spotřebitel obrátil i na Úřad pro ochranu hospodářské soutěže s posouzením, zda jednání soutěžitele nevykazuje znaky možného protisoutěžního jednání, a to konkrétně zneužití dominantního postavení podle § 11 odst. 1 zákona o ochraně hospodářské soutěže. Taková situace by mohla nastat v případě, že dodavatel v dominantním postavení bezdůvodně brání odběrateli v jeho snaze o změnu dodavatele. I v tomto případě by však musel být zkoumán každý případ zvlášť.

V dané situaci se zákazník může obrátit také na soud s občanskoprávní žalobou na vydání bezdůvodného obohacení, neboť takto naúčtované poplatky ze strany dodavatele lze považovat za neoprávněný majetkový prospěch, jenž byl získán plněním bez právního důvodu.

50. Na koho se mohu obrátit v případě první dodávky energie?

Základním předpokladem pro zahájení dodávek energie je připojení k příslušné soustavě. K připojení odběrného místa k soustavě dochází po uzavření smlouvy o připojení, zpravidla na základě písemné žádosti zákazníka.

Podmínky připojení k elektrizační soustavě stanoví prováděcí právní předpis, vyhláška č. 51/2006 Sb., o podmínkách připojení k elektrizační soustavě, a jsou jimi podání žádosti o připojení, souhlasné stanovisko provozovatele příslušné soustavy k žádosti o připojení, a dále uzavření smlouvy o připojení mezi žadatelem a provozovatelem přenosové nebo distribuční soustavy. Náležitosti žádosti o připojení, důvody pro její zamítnutí ze strany provozovatele, nebo předpoklady pro vydání souhlasného stanoviska a jeho náležitosti v podrobnostech stanoví vyhláška.

Podmínky připojení odběrného plynárenského zařízení zákazníka k přepravní nebo distribuční soustavě stanoví vyhláška č. 251/2001 Sb., kterou se stanoví Pravidla provozu přepravní soustavy a distribučních soustav v plynárenství, a jsou jimi volná kapacita příslušné soustavy v místě připojení, technická možnost připojení, skutečnost, že připojované zařízení musí splňovat požadavky bezpečnosti a spolehlivosti, musí být dodrženy předávací tlaky a sjednán odběrový diagram dodávky plynu s ohledem na zajištění spolehlivosti dodávky.

Pokud má již zákazník uzavřenu smlouvu o připojení s provozovatelem distribuční soustavy, může se dohodnout na dodávkách elektřiny s jakýmkoliv obchodníkem s elektřinou. Totéž platí pro oblast plynárenství.

51. Musím podepsat smlouvu a s kým?

Energetický zákon upravuje v ustanovení § 50 jednotlivé smlouvy mezi účastníky trhu s elektřinou, v ustanovení § 72 smlouvy mezi účastníky trhu s plynem.

Pro zákazníka jako odběratele elektřiny budou v souvislosti s dodávkou důležité smlouva o dodávce elektřiny, případně smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, smlouva o připojení a smlouva o distribuci elektřiny.

Pro zákazníka jako odběratele plynu pak bude důležitá smlouva o dodávce plynu, smlouva o sdružených službách dodávky plynu, smlouva o připojení, smlouva o přepravě plynu konečným zákazníkům a smlouva o distribuci plynu.

Pro formu smluv podle ustanovení § 50 není stanovena obligatorní písemná forma, účastníci si tedy mohou vzájemná práva a povinnosti dohodnout ústně, nicméně písemná forma je zde velmi žádoucí. V oblasti plynárenství je písemná forma vyžadována pro smlouvu o dodávce plynu konečným zákazníkům.

Dále je nutné uzavřít smlouvu o připojení, dále smlouvu o distribuci elektřiny / plynu a smlouvu o dodávkách el. energie / plynu, případně smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny / plynu. Smlouva o připojení k elektrizační / plynárenské soustavě je jednou z podmínek připojení zařízení žadatele k soustavě.

52. Jak zjistím, kdo je mým dodavatelem?

Informace o aktuálním dodavateli zjistí zákazník ze své zálohové faktury nebo ze svého závěrečného vyúčtování spotřeby elektřiny nebo plynu, kde je vždy uveden i název dodavatele elektřiny nebo plynu.

53. Nemám formální smlouvu o dodávce ani platnou nabídku dodávky energie. Který dodavatel je povinen poskytnout mi - s formální smlouvou či bez ní - energii za úplatu? Kdo je mým standardním dodavatelem?

Je třeba zmínit hlavně institut dodavatele poslední instance, upraveného § 12a energetického zákona. Dodavatelem poslední instance je určený držitel licence na obchod s elektřinou nebo obchod s plynem uvnitř vymezeného území držitele licence na distribuci elektřiny, přičemž tento dodavatel je povinen dodávat elektřinu nebo plyn za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem domácnostem a malým zákazníkům, kteří o to požádají. Dodavatel poslední instance by současně měl být pojistkou pro malé zákazníky a domácnosti, kteří mají právo volby svého dodavatele elektřiny / plynu, avšak z různých příčin dodavatele na trhu nenalezli.

Ceny elektřiny, určené pro dodávku dodavatelem poslední instance, se stanovují na základě nabídek silové elektřiny ze strany výrobců a obchodníků, dostupných na trhu s elektřinou. Ceny plynu dodavatele poslední instance reguluje v současné době Energetický regulační úřad způsobem věcného usměrnění ceny.

Za standardního distributora lze na základě ustanovení § 8 odst. 2 písm. b) energetického zákona považovat místně příslušného provozovatele distribuční soustavy, neboť rozhodnutí o udělení licence na distribuci elektřiny nebo licence na distribuci plynu obsahuje mj. také vymezené území. Standardním distributorem je tedy ten subjekt, kterému byla udělena licence na distribuci elektřiny nebo distribuci plynu a na jehož vymezeném území se nachází odběrné místo zákazníka. Pokud se jedná o dodávku vlastní komodity, tedy energie, zákazník není omezen ve výběru dodavatele (obchodníka), protože trh s elektřinou a trh s plynem jsou již zcela liberalizovány.

Dodavatel poslední instance je též povinen dodávat elektřinu ostatním oprávněným zákazníkům, kteří využili práva volby dodavatele, ale jejichž dodavatel elektřiny pozbude v průběhu výkonu licencované činnosti oprávnění nebo možnost uskutečňovat dodávku elektřiny oprávněným zákazníkům a tito oprávnění zákazníci nemají ke dni přerušeni nebo ukončení činnosti dodavatele zajištěnu dodávku jiným způsobem. V tomto případě je dodavatel poslední instance povinen dodávat elektřinu těmto oprávněným zákazníkům za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem nejdéle po dobu 3 měsíců ode dne, kdy tomuto dodavateli operátor trhu s elektřinou v souladu s pravidly pro organizování trhu s elektřinou neumožní účast na jím organizovaných trzích

s elektřinou. Tuto skutečnost je dodavatel poslední instance povinen neprodleně oznámit dotčeným oprávněným zákazníkům.

54. Musím podepsat smlouvu, abych byl / a skutečně připojena na energetickou rozvodnou síť, a s kým?

Konečný zákazník se připojuje k elektrizační soustavě u provozovatele přenosové soustavy (výjimečně) nebo u provozovatele distribuční soustavy. V souvislosti s úplným otevřením trhu s elektřinou má konečný zákazník právo na změnu dodavatele silové elektřiny.

Pokud zákazník žádá o připojení svého odběrného místa k elektrizační soustavě, musí mít uzavřenu smlouvu o připojení, a pak již záleží na volbě zákazníka, jak si dodávky elektřiny a distribuci zajistí, zda dvěma samostatnými smlouvami, tj. smlouvou o distribuci s provozovatelem distribuční soustavy a dále smlouvou o dodávce s vybraným dodavatelem, nebo zda si zvolí snadnější cestu formou smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, kdy uzavře tuto smlouvu s vybraným dodavatelem, který už distribuci a přenos elektřiny a další související služby obstará a vyřídí s distributorem za zákazníka sám.

Připojování odběratelů k distribuční soustavě, která jsou územními plány měst a obcí určena k zástavbě, je prováděno rozvojem stávající distribuční soustavy nebo přípojkami, a to na náklady příslušných provozovatelů distribučních soustav. Pokud se připojení realizuje mimo schválený územní plán města nebo obce, hradí přípojku žadatel, s výjimkou přípojek pro domácnosti, které hradí distributor do délky 50 metrů v návaznosti na ustanovení § 45 energetického zákona.

55. Na koho se mohu obrátit v případě přerušení dodávek energie? Na koho bych se měl / a obrátit, mám-li v souvislosti s dodávkami energie další technické otázky?

V oblasti elektroenergetiky a plynárenství je postup v podstatě shodný. V prvé řadě je nezbytné prostřednictvím zákaznických telefonních linek se u provozovatele distribuční soustavy informovat o důvodech přerušení dodávky elektřiny resp. plynu.

Obdobný postup by měl odběratel volit i tehdy, má-li další technické otázky.

V případě, že odběratel neakceptuje vyjádření provozovatele distribuční soustavy, má možnost obrátit se na orgán státní správy vykonávající kontrolu v energetických odvětvích, kterým je mimo jiné SEI. Mimo to se však odběratelé obracejí také na ostatní orgány vykonávající státní správu v energetice, a to na ERÚ nebo MPO - v řadě případů však vlastní šetření provádí opět SEI. Nelze vyloučit i případy, kdy z neznalosti je o pomoc požádán i jiný orgán, např. ČOI, která takové podněty postupuje k vyřízení SEI.

Důvody přerušení jsou vymezeny ustanoveními § 25 odst. 4 písm. d), resp. § 59 odst. 1 písm. i) zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon. Je třeba rozlišovat důvody pro přerušení dodávky elektřiny resp. plynu. Tyto mohou být jednak technického charakteru např. při bezprostředním ohrožení zdraví a majetku, při stavech nouze a odstraňování následků, při provádění plánovaných prací, při odstraňování poruch na zařízeních distribuční soustavy. Dalším důvodem mohou být případy, kdy provozovatel soustavy využije oprávnění v důsledku porušování smluvních ujednání jako např. při neoprávněném odběru elektřiny nebo plynu, neumožní-li odběratel přístup k měřicímu zařízení, při odběru zařízení, které ohrožuje životy a majetek nebo ovlivňuje zpětně soustavu.

Podle zkušenosti SEI nelze opomenout skutečnost, že na zákaznických telefonních linkách je v prvopočátku kontaktní osobou pracovník, který má v rámci interního systémového programu přístup pouze k vybraným informacím a jedná-li se o technické problémy, je odborné vyjádření problematické. Záležitost je pak třeba řešit písemnou formou nebo prostřednictvím elektronické pošty.

56. Kdo zodpovídá za škody, které mi vzniknou v domácnosti v důsledku přerušení dodávek energie?

Spotřebitel může uplatňovat nárok na náhradu škody v důsledku přerušení dodávek energie vždy u toho, s kým má smluvní vztah.

V případě, že zákazník má uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, se zákazník může obrátit se stížností a s požadavkem na náhradu případné vzniklé škody na svého obchodníka, přičemž dodavatel se následně může postarat o další komunikaci s příslušným distributorem.

V případě, že spotřebitel má smlouvu jak s dodavatelem elektřiny, tak i s příslušným provozovatelem distribuční soustavy, lze mu doporučit, aby se obrátil na oba subjekty a u nich uplatňoval právo na náhradu škody. Problém může nastat v případě, že se spotřebitel nedohodne s držiteli licencí povinnými zabezpečovat trvalé a bezpečné dodávky energií na tom, kdo škodu způsobil. V takovém případě by se měl bez zbytečného odkladu obrátit se žalobou na soud, a to tak, aby byly žalovány oba subjekty současně.

Spotřebitel bude opírat svůj nárok na náhradu škody v důsledku přerušení dodávek energie o ustanovení § 420 občanského zákoníku, které říká, že každý zodpovídá za škodu, kterou způsobil porušením právní povinnosti. Oním porušením právní povinnosti zde bude porušení povinnosti vyplývající ze smlouvy o dodávkách energie, ve které se dodavatel zavazuje spolehlivě dodávat elektrickou energii.

Platná právní úprava obecné odpovědnosti za škodu v občanském zákoníku (§ 420) spočívá na subjektivním principu, tj. na zavinění. Zavinění škůdce se přitom předpokládá (presumuje). Prokáže-li tedy poškozený, že škůdce porušil právní povinnost, že došlo ke škodě a že tato škoda je v příčinné souvislosti s protiprávním úkonem, má se za to, že škůdce škodu zavinil. Chce-li se škůdce zprostit odpovědnosti, musí prokázat, že škodu nezavinil.

Pokud se smlouva mezi spotřebitelem a dodavatelem (distributorem) na základě jejich vzájemné dohody řídí obchodním zákoníkem, bude spotřebitel svůj nárok opírat o ustanovení § 373 obchodního zákoníku, které stanoví, že kdo poruší svou povinnost ze závazkového vztahu, je povinen nahradit škodu tím způsobenou druhé straně, ledaže prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Úprava náhrady škody, jak ji provádí obchodní zákoník v § 373, se vztahuje na škodu způsobenou porušením povinnosti ze závazkového vztahu, avšak podle ustanovení § 757 obchodního zákoníku tato úprava platí i pro odpovědnost za škodu způsobenou porušením jakékoli jiné povinnosti stanovené obchodním zákoníkem (tj. nejen té, která vyplývá ze závazkového vztahu). Právní vztahy vznikající mezi spotřebitelem a dodavatelem podléhající obchodnímu zákoníku by nicméně měly být spíše výjimečné, neboť zpravidla se tyto vztahy řídí občanským zákoníkem a možnost ujednání, na základě kterých by se smluvní vztah řídil obchodním zákoníkem, jsou velmi limitované (§ 262 obchodního zákoníku). V takových případech je třeba použít ustanovení občanského zákoníku nebo zvláštních právních předpisů o spotřebitelských smlouvách, adhezních smlouvách, zneužívajících klauzulích a jiná ustanovení směřující k ochraně spotřebitele vždy, je-li to ve prospěch smluvní strany, která není podnikatelem. Podle ustanovení § 56 odst. 3 písm. a) a písm. b) spotřebitelské smlouvy nesmějí obsahovat ujednání, která vylučují nebo omezují odpovědnost dodavatele za jednání či opomenutí, kterým byla spotřebiteli způsobena smrt či újma na zdraví, nebo ujednání, která vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu.

V ustanovení všeobecných obchodních podmínek lze zpravidla najít ustanovení o odpovědnosti za způsob a kvalitu plnění distribuce a systémových služeb. Jedná se o jednostranné prohlášení obchodníka o tom, že vzhledem ke skutečnosti, že distribuci elektřiny neposkytuje, ale pouze zajišťuje distribuci a systémové služby u provozovatele distribuční soustavy uzavřením smlouvy o distribuci pro příslušné odběrné místo zákazníka, nenes obchodník odpovědnost za způsob a kvalitu plnění distribuce a systémových služeb, poskytovaných provozovatelem distribuční soustavy, a to včetně škod z této činnosti vzniklých, jestliže jejich řádné poskytování zajistil smlouvou o distribuci. Obchodník se však v takové situaci zavazuje poskytnout zákazníkovi při vymáhání plnění u provozovatele distribuční soustavy veškerou potřebnou součinnost.

S ohledem na toto ustanovení se lze obrátit na obchodníka se stížností na způsob a kvalitu plnění distribuce a s požadavkem na náhradu případné vzniklé škody jako na prostředníka s tím, že obchodník se může postarat o další komunikaci s příslušným provozovatelem distribuční soustavy a o následný postup v celé záležitosti, nicméně odpovědnost za případnou škodu způsobenou přerušením dodávky elektrické energie nese vždy příslušný provozovatel distribuční soustavy.

V souvislosti s povinností jednotlivých účastníků na trhu s elektřinou dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb lze zmínit ještě vyhlášku č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, která upravuje jednak požadovanou kvalitu dodávek elektřiny a služeb, jednak náhrady za její nedodržení a lhůty pro uplatnění nároku na náhrady. Na základě ustanovení této vyhlášky lze požadovat paušalizované náhrady za porušení, resp. nedodržení konkrétně nastavených standardů, nikoli však samotnou náhradu škody způsobené přerušením dodávek energií.

57. Pokud se dostanu dočasně do finančních obtíží, jak mohu zabránit odpojení základních dodávek energie nezbytných pro vytápění a vaření v mé domácnosti?

Dodávka elektrické energie a plynu je dodavatelem realizována po uzavření příslušné smlouvy o dodávce resp. smlouvy o sdružených službách dodávky. Smlouvou jsou upraveny platební podmínky pro úhradu záloh a vyúčtování za spotřebovanou energii. V návaznosti na příslušné ujednání má právo dodavatel s odvoláním na ustanovení EZ mj. omezit nebo přerušit dodávku pro opakované neplacení záloh nebo nezaplacení faktury za vyúčtování spotřeby (charakterizováno jako neoprávněný odběr podle § 51 a § 74 EZ) anebo odstoupit od smlouvy, pokud je toto smluvně sjednáno. V případě finanční nesolventnosti může zákazník pouze apelovat u dodavatele na sjednání splátkového kalendáře. Energetickým zákonem tento režim není nikterak upraven a je jen na vůli dodavatele, zda tuto situaci zohlední.

Státní energetická inspekce není vybavena pravomocemi nařídit licencované osobě, v daném případě dodavateli, sjednání výhodnějších podmínek tolerujících platební insolvenční odběratele. Možnost řešení je občanskoprávní cestou v rámci předběžných opatření vydaných soudem.

58. Co se stane, pokud můj dodavatel ukončí činnost? Kdo je mým dodavatelem v poslední instanci?

Dodavatelem poslední instance je subjekt na trhu s elektřinou, který má v zákonem stanovených případech povinnost dodávat elektřinu zákazníkům za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem. Institutu dodávky od dodavatele poslední instance mohou využít zákazníci v případech, kdy jejich stávající dodavatel pozbyl schopnost dodávat elektřinu. Dodavatel poslední instance by současně měl být pojistkou pro malé zákazníky a domácnosti, kteří mají právo volby svého dodavatele elektřiny, avšak z různých příčin dodavatele na trhu nenalezli.

Dále Viz. odpověď k otázce č. 53

59. Kde mohu v případě vnitrostátní, regionální nebo místní krize či jiných událostí, které vážně narušují dodávku energie, získat informace o nouzových opatřeních?

Při stavech nouze v elektroenergetice stav nouze nebo situaci bezprostředně zamezující stavům nouze pro celé území státu vyhláší provozovatel přenosové soustavy, a to v hromadných sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení. Týká-li se stav nouze určité části území státu, vyhláší jej v regionálních sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení příslušní provozovatelé distribučních soustav.

Obdobně v plynárenství vyhlášení a ukončení stavu nouze pro celé území státu vyhláší provozovatel přepravní soustavy v hromadných sdělovacích prostředcích nebo jiným vhodným způsobem, a týká-li se stav nouze pouze určité části území státu, vyhlášení a ukončení takového stavu

nouze provádí provozovatel distribuční soustavy nebo podzemního zásobníku plynu nebo výroby plynu v hromadných sdělovacích prostředcích nebo jiným vhodným způsobem.

V případě potřeby získání informací o nouzových opatřeních, resp. o stavu nouze je nejlépe kontaktovat technické dispečinky provozovatele distribuční soustavy, k jehož soustavě je zařízení zákazníka připojeno. Dále je možné obrátit se na Ministerstvo průmyslu a obchodu. Pro zákazníky jsou k dispozici i zákaznické linky energetických společností, jejich internetové stránky a elektronická pošta.

Energetický zákon vymezuje tzv. stav nouze jako omezení nebo přerušení dodávek energie na celém území České republiky nebo na její části z důvodů a způsobem stanovených tímto zákonem (§ 2 odst. 1 písm. b) energetického zákona), a dále blíže specifikuje tento stav, postupy pro jeho řešení a likvidaci následků a úlohu jednotlivých subjektů, resp. účastníků trhu s elektřinou zejména v ustanovení § 54 (elektroenergetika), § 73 (plynárenství) a § 88 (teplárenství) energetického zákona, některé povinnosti související se stavem nouze jsou upraveny rovněž v ustanoveních týkajících se jednotlivých účastníků trhu s elektřinou.

Provozovatel přenosové soustavy a provozovatel distribuční soustavy jsou oprávněni přerušit nebo omezit dodávku elektřiny odběratelům při stavech nouze nebo činnostech bezprostředně zamezujících jejich vzniku a při likvidaci následků těchto stavů. Zákazník je povinen řídit se pokyny technického dispečinku provozovatele přenosové soustavy nebo provozovatele distribuční soustavy, ke které je jeho zařízení připojeno, při činnostech bezprostředně zamezujících stavu nouze, při stavech nouze a při likvidaci následků stavů nouze.

Při stavech nouze v elektroenergetice vyhláší stav nouze nebo situaci bezprostředně zamezující stavům nouze pro celé území státu provozovatel přenosové soustavy, a to v hromadných sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení a neprodleně jej oznamuje ministerstvu. Týká-li se stav nouze nebo situace bezprostředně zamezující stavům nouze určité části území státu, vyhláší jej v regionálních sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení příslušní provozovatelé distribučních soustav a neprodleně oznamují provozovateli přenosové soustavy a ministerstvu.

Obdobně v plynárenství vyhlášení a ukončení stavu nouze pro celé území státu vyhláší provozovatel přepravní soustavy v hromadných sdělovacích prostředcích nebo jiným vhodným způsobem, zároveň je písemně oznamuje ministerstvu a Správě státních hmotných rezerv, a týká-li se stav nouze pouze určité části území státu, vyhlášení a ukončení takového stavu nouze provádí provozovatel distribuční soustavy nebo podzemního zásobníku plynu nebo výroby plynu v hromadných sdělovacích prostředcích nebo jiným vhodným způsobem a písemně je neprodleně oznamuje ministerstvu, provozovateli přepravní soustavy a Správě státních hmotných rezerv. Zákazníci všeobecně mohou zaznamenat určitá omezení či dokonce přerušení dodávek elektřiny, plynu nebo tepla, a to i v těch částech území, které zdánlivě některou z výše uvedených situací nebyly zasaženy. Při vyhlášení stavu nouze nelze uplatnit náhrady za porušení standardů upravených příslušnými vyhláškami (§ 2 odst. 1 písm. d) vyhlášky č. 545/2006 Sb. a § 3 odst. 4 písm. d) vyhlášky č. 540/2005 Sb.), rovněž je při vyhlášení stavu nouze nebo předcházení jeho vzniku nebo při likvidaci následků stavu nouze vyloučeno právo na náhradu škody a ušlého zisku.

Právním předpisem upravujícím některé další postupy související se stavem nouze je dále vyhláška č. 219/2001 Sb., o postupu v případě hrozícího stavu nouze v elektroenergetice, a vyhláška č. 375/2005

Sb., o stavech nouze v plynárenství, a vyhláška č. 225/2001 Sb., postup při vzniku a odstraňování stavu nouze v teplárenství.

60. Kde mohu získat informace o postupu mého dodavatele v případě stížnosti?

Informace týkající se postupu pro podání a vyřizování případných stížností zákazníka bývají obsahem příslušné smlouvy nebo obchodních podmínek. Zde lze nalézt úpravu toho, jakým způsobem se může zákazník na dodavatele se svými stížnostmi obracet, jakého postupu či opatření k nápravě je zákazník oprávněn se domáhat a dodavatel je povinen učinit atp.

Dodržování standardů kvality dodávky elektřiny a souvisejících služeb upravuje dále vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a služeb souvisejících v elektroenergetice, která stanoví, u koho může zákazník uplatnit reklamaci v případě nedodržení konkrétních standardů.

Obdobná je situace u reklamací na trhu s plynem. Zde upravuje reklamaci kvality, měření dodávek, vyúčtování distribuce, vyúčtování dodávky plynu vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě plynu a souvisejících služeb v plynárenství.

Pokud spotřebitel reklamuje nedodržení standardu kvality, měření dodávky, vyúčtování distribuce, vyúčtování dodávky elektřiny, dodržení termínu schůzky, postupuje se podle vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a služeb souvisejících v elektroenergetice. Tato vyhláška stanoví, u koho může zákazník reklamovat nedodržení jednotlivých standardů služeb poskytovaných zákazníkovi a sankce za porušení těchto standardů. Dále stanoví lhůty a způsoby vyřízení zákaznickovy reklamace a sankce za jejich nedodržení.

Obdobná je situace u reklamací na trhu s plynem.

Další informace týkající se postupu pro podání a vyřizování případné stížnosti zákazníka / odběratele bývají obsahem příslušné smlouvy nebo všeobecných obchodních podmínek, jež v některých případech jsou ze zákona nedílnou součástí smlouvy o dodávkách elektřiny. Zde bývá stanoveno zejm. jakým způsobem se může zákazník na dodavatele (distributora) se svými stížnostmi obracet, tj. kam je adresovat, případně konkrétně jaké osobě, v jaké formě (písemnost), zda lze takové stížnosti později doplňovat, resp. rozšiřovat důvody pro jejich uplatnění, zda je podání stížnosti vázáno lhůtou a jaké má její marné uplynutí pro zákazníka důsledky, v jaké lhůtě se adresát zavazuje stížnost posoudit a vyřídit, případně jakého postupu či opatření k nápravě je zákazník oprávněn se domáhat a dodavatel (distributor) se zavazuje učinit, jestliže taková stížnost bude shledána jako oprávněná atp.

61. Využívá můj dodavatel služeb veřejného ochránce práv?

Tak, jak je vymezena působnost Veřejného ochránce práv zákonem č. 349/1999 Sb., nemůže dodavatel energií využívat služeb Veřejného ochránce práv, resp. nemůže jej využívat pro řešení sporů mezi ním a zákazníkem.

Není však vyloučeno, aby se dodavatel energií obracel na Veřejného ochránce práv tehdy, pokud má zato, že orgány vykonávající veřejnou správu v energetice nepostupují tak, jak mají, zejména ve vztahu k věcem, které se dotýkají jeho oprávněných zájmů nebo ve věcech, kdy by mohlo dojít k založení, změně nebo zrušení práva či povinností dodavatele energií.

Působnost Veřejného ochránce práv se vztahuje na ministerstva a jiné správní úřady s působností pro celé území státu, správní úřady jim podléhající, Českou národní banku, pokud působí jako správní úřad, Radu pro rozhlasové a televizní vysílání, orgány územních samosprávných celků při výkonu státní správy, a není-li dále stanoveno jinak na Policii České republiky, Armádu České republiky, Hradní stráž, Vězeňskou službu České republiky, dále na zařízení, v nichž se vykonává vazba, trest odnětí svobody, ochranná nebo ústavní výchova, ochranné léčení, zabezpečovací detence, jakož i na veřejné zdravotní pojišťovny.

V některých oblastech si určité podnikatelské subjekty zřizují vlastního „firemního ombudsmana“, který potom řeší nejrůznější stížnosti zákazníků, avšak pouze v rámci tohoto podnikatelského subjektu. V oblasti energetiky se tato praxe z nejrůznějších důvodů zatím příliš nerozšířila.

62. Potřebuji pomoc při urovnání sporu s mým dodavatelem či provozovatelem sítě. Který neutrální a nezávislý vnitrostátní orgán mi v tomto případě může poskytnout bezplatnou pomoc?

Urovnání sporu se spotřebitelovým dodavatelem nebo s provozovatelem soustavy je možné několika způsoby, a to s různou finanční náročností.

První bezplatný způsob se používá v případě, kdy nedojde k dohodě o uzavření smlouvy mezi držiteli licencí a jejich zákazníky, nebo kdy nedojde k dohodě o podstatných náležitostech smlouvy. Dále se používá tehdy, kdy nedojde k dohodě o přístupu k přenosové soustavě nebo distribuční soustavě či přepravní soustavě. K rozhodování o těchto záležitostech je povolán Energetický regulační úřad. O opravných prostředcích proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu rozhoduje jeho předseda.

Dalším způsobem je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR). Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (s anglickou zkratkou ADR - Alternative Dispute Resolution) je systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou.

Posledním způsobem je řešení sporu soudní cestou. V rámci řízení před soudem lze řešit všechny občanskoprávní nároky, tedy i nároky mezi spotřebitelem a podnikatelem. Tento způsob však není bezplatný s výjimkou situace, kdy předseda senátu na návrh přizná účastníkovi osvobození od soudních poplatků.

V systému ADR jsou řešeny spory, které vznikají z neplnění smluvních závazků, kde na jedné straně stojí podnikatel a na druhé straně spotřebitel. Celý systém stojí na třech základních pilířích (způsobech řešení sporu), a to na poskytnutí kvalifikované informace a doporučení, mediaci a rozhodčím řízení. Mediací se rozumí řešení sporu vzájemnou komunikací prostřednictvím kvalifikované osoby, kterou je mediátor. Cílem mediace je dospět k vzájemné dohodě zúčastněných

stran. Rozhodčí řízení je alternativní řešení majetkového sporu nezávislým rozhodcem, jehož výsledkem je vydání závazného rozhodčího nálezů. Takto vydaný rozhodčí nález je pravomocný a možnost soudního přezkumu je dána jen z procesních důvodů.

V případě, že existuje spor mezi podnikatelem a spotřebitelem a strany sporu se domnívají, že by bylo snazší, aby byl tento spor řešen jinak než soudní cestou, mají možnost obrátit se na kontaktní místo pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. V zásadě postačuje vyplnit jednoduchý formulář a odeslat jej na příslušné kontaktní místo (seznam kontaktních míst je uveden na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu na adrese http://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni/2008/11/Seznam_kontakt_n_ch_m_st_2.pdf).

Pracovník kontaktního místa poskytne kvalifikované informace a doporučí způsob řešení sporu. Pokud spor není namíste vyřešen, zařídí všechny podstatné kroky k zahájení mediace nebo rozhodčího řízení. Celý systém je postaven na dobrovolné účasti stran. K tomu, aby mediace nebo rozhodčí řízení mohlo být zahájeno, je třeba, aby se svojí účastí souhlasily obě strany sporu.

Snahou celého systému je najít levné, efektivní a rychlé řešení spotřebitelských sporů. Očekávaným výsledkem mimosoudního řešení je závazná dohoda (v případě mediace) nebo vykonatelný rozhodčí nález (v případě rozhodčího řízení). Výhody, které celý systém přináší, jsou především v tom, že mediace je zdarma a odměna za činnost mediátora je hrazena Ministerstvem průmyslu a obchodu. V případě rozhodčího řízení strana podávající žalobu zaplatí poplatek za rozhodčí řízení (3 % z hodnoty předmětu sporu, nejméně 800,- Kč). Odměnu za práci rozhodce pak hradí Ministerstvo průmyslu a obchodu. Další nespornou výhodou je i rychlost řízení.

Způsob řešení sporů v rámci ADR může být problematické právě v souvislosti s podmínkou souhlasu obou stran sporu s tímto řešením. V případě, že dodavatel s ADR nesouhlasí, není pro zákazníka jiná než soudní cesta.

Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu. Stížnost následně bude projednána Platformou pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

V rámci řízení před soudem může účastník, který měl ve věci plný úspěch dosáhnout náhrady nákladů řízení, podle § 142 a násl. občanského soudního řádu. Tedy náhradou nákladů řízení se může stát řízení bezplatné. Nebo se řízení naopak může stát úplatným pro účastníka, který byl původně osvobozen od soudních poplatků a je odsouzen k náhradě nákladů řízení.

63. Jaká jsou místní opatření na ochranu spotřebitelů elektřiny a plynu? Na koho se mohou obrátit, abych se dozvěděl / a více?

Opatření na ochranu spotřebitele na místní úrovni neexistují. Všechna opatření na ochranu spotřebitele jsou prováděna centrálními státními orgány, popřípadě jejich územními organizačními složkami.

Opatření na ochranu spotřebitele se dají dělit mimo jiné podle toho, které orgány státní správy je v rámci své působnosti vydávají. V oblasti ochrany spotřebitele v energetice jsou věcně příslušnými Energetický regulační úřad, Státní energetická inspekce, Česká obchodní inspekce, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže a Ministerstvo průmyslu a obchodu. Z hlediska spotřebitele pak bude důležité, vyskytne-li se spotřebitel v určitých situacích, aby věděl, na koho se má obrátit. Kromě výše uvedených orgánů mohou spotřebitelé svá práva uplatňovat i u obecných soudů.

64. Kdo zodpovídá za ochranu spotřebitele v ČR? Jaká opatření na ochranu spotřebitele tyto organizace v současnosti činí?

Za ochranu spotřebitele v energetice odpovídá více státních orgánů, každý ve své působnosti, a to Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Energetický regulační úřad, Česká obchodní inspekce a Státní energetická inspekce. Kromě těchto orgánů jsou k ochraně povolány i obecné soudy. Více v otázkách č. 7 a č. 63.

65. V mém regionu neexistuje konkurenční nabídka a k dispozici je pouze jeden dodavatel. Na koho bych se měl / a obrátit v souvislosti s prosazováním hospodářské soutěže?

V současné době má licenci na obchod s elektřinou či licenci na výrobu elektřiny, tzn. možnost být potenciálním dodavatelem elektřiny kteréhokoli zákazníka, zhruba 270 firem, z toho je opravdu aktivních dvacet až třicet. Elektřinu tedy nikdo nemusí brát od svého tradičního dodavatele, může si najít jiného. Odlišná je situace u zemního plynu, kde zejména malý zákazník možnost změnit dodavatele prakticky nemá, protože kromě RWE Transgas jsou na trhu už jen tři další obchodníci.

V souvislosti s prosazováním hospodářské soutěže je předně dána pravomoc Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže. Úřad pro ochranu hospodářské soutěže může jednat pouze ex post a nikoli vytvářet podmínky pro soutěž, což je úkolem regulačního orgánu. Právě v působnosti Energetického regulačního úřadu je vedle jiného podpora hospodářské soutěže a ochrana zájmů spotřebitelů v těch oblastech energetiky, kde není možná konkurence tak, aby byly uspokojeny přiměřené požadavky na dodávku energií.

V případě, že se nemůže malý zákazník od svého dodavatele energie něčeho domoci, může adresovat svoji stížnost na Energetický regulační úřad, Sdružení obrany spotřebitelů či Státní energetické inspekci nebo Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.

V případě, že se nemůže malý zákazník od svého dodavatele energie něčeho domoci, může adresovat svoji stížnost na Energetický regulační úřad, který je oprávněn zabývat se zákaznickou problematikou v regulované části energetiky.

ERÚ však není jediným místem, kam se mohou zákazníci obracet se svými problémy. Spotřebitelé energií jsou chráněni také obecnou spotřebitelskou legislativou, a mají možnost obrátit se např. na Sdružení obrany spotřebitelů či informovat Státní energetickou inspekci.

Na Úřad pro ochranu hospodářské soutěže se může zákazník, resp. každá fyzická nebo právnická osoba, obrátit se stížností na porušení zákona o ochraně hospodářské soutěže. Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů, v platném znění, vymezuje zakázané praktiky, které jsou způsobilé vyloučit, omezit, jinak narušit nebo ohrozit hospodářskou soutěž. Proti těmto praktikám pak zasahuje antimonopolní úřad tak, aby byl odstraněn jejich negativní vliv na soutěž.

Úřad pro ochranu hospodářské soutěže však není schopen zajistit, aby na trh vstoupil další subjekt, ale je schopen zkoumat, zda se nevytváří umělé překážky vstupu na trh. (Pro bližší info www.compet.cz)

V případě, že se zákazník rozhodne podat stížnost, lze ji podat poštou, ústním podáním do protokolu v sídle konkrétního úřadu, popř. elektronickou poštou. Z podání musí být zřejmé, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje, současně je navrhovatel povinen označit důkazy k prokázání tvrzených skutečností. Je možné také podat anonymní podání bez nároku na odpověď.

Elektroenergetický trh je od 1. ledna 2006 plně liberalizován, oprávněnými zákazníky jsou tak všichni koneční zákazníci, tj. včetně domácností. Od tohoto data mají všichni odběratelé elektřiny právo zvolit si svého dodavatele elektrické energie a tím tedy možnost ovlivnit podstatnou část svých celkových nákladů na odběr této energie. Pokud jde o trh se zemním plynem, všichni koneční zákazníci, tj. včetně domácností, získali právo volby dodavatele od 1. ledna 2007.

66. Který orgán veřejné správy je zodpovědný za prosazování spravedlivé a účinné hospodářské soutěže?

Tímto orgánem je v České republice Úřad pro ochranu hospodářské soutěže. Sídlem je Brno. Úřad vytváří podmínky pro rozvoj hospodářské soutěže, dohlíží na zadávání veřejných zakázek a vykonává spolu s Evropskou komisí kontrolu ve vztahu k poskytování veřejných podpor. ÚOHS je ústředním orgánem státní správy, který je zcela nezávislý ve své rozhodovací činnosti. V čele Úřadu je předseda, kterého jmenuje na návrh vlády prezident republiky. Funkční období předsedy je šestileté, nikdo nemůže být jmenován na více jak dvě funkční období.

Soutěž mezi firmami je základním mechanismem tržní ekonomiky, podporuje inovaci, omezuje výrobní náklady a zvyšuje výkonnost celého hospodářství. Pouze firmy stimulované konkurencí nabízejí výrobky a služby, které jsou konkurenceschopné z hlediska ceny a kvality. Soutěž tak má velký význam zejména pro spotřebitele, silná konkurence jim umožňuje výběr ze širšího sortimentu zboží za nižší ceny. Efektivní hospodářská soutěž je motorem pro generování konkurenceschopnosti a ekonomického růstu. Efektivní je zejména tehdy, když je trh tvořen na sobě navzájem nezávislými firmami, které jsou vystaveny konkurenčnímu tlaku. Aby byla zajištěna schopnost dodavatelů vyvíjet tento tlak, vymezuje soutěžní právo zakázané praktiky, které jsou způsobilé soutěž omezit. Proti takovým praktikám pak zasahuje antimonopolní úřad s primárním cílem odstranit jejich negativní vliv na soutěž.

V případě zahájení správního řízení mají soutěžitelé dále možnost přijmout závazky, které vedou k odstranění protisoutěžního stavu. Nutné je však podotknout, že přijetí závazků je výlučně na posouzení ÚOHS. Jsou-li tato opatření dostatečná pro ochranu hospodářské soutěže a odstraní-li se jejich splněním závadný stav, ÚOHS uloží soutěžiteli/soutěžitelům splnění těchto opatření. Teprve pokud ani tento postup nepomáhá, přichází na řadu možnost vysoké sankce, která může dosáhnout až 10 % z čistého ročního obrátu.

Do působnosti ÚOHS náleží posouzení:

a) dohod uzavřených mezi soutěžiteli - Nejznámějším příkladem zakázaných dohod jsou dohody o přímém určení cen. Občan v takovýchto případech nemá možnost nakupovat za konkurenční ceny. Zpravidla dochází k nárůstu cen, které by za situace normálního fungování soutěže byly nižší. Neméně závažné jsou také dohody o rozdělení trhu. Firmy si přirozeně nekonkurují, trh se nevyvíjí a stagnuje. Noví soutěžitelé pak mají velké problémy se na trhu etablovat. Kartelové dohody uzavírají soutěžitelé s cílem omezit soutěž, rozdělit si a ovládnout trh. Mají jim zajistit pravidelný zisk bez rizika, že se na trhu objeví konkurent, který by je vlastní aktivitou a lepší nabídkou služeb mohl ohrozit. Právě pro tyto situace vytvořily antimonopolní úřady tzv. leniency program. Příslušná firma má možnost informovat ÚOHS o existenci kartelové dohody, a pokud úřadu poskytuje zcela nové informace, má vysokou šanci, že v následném správním řízení vyvázne bez pokuty. Zakázané ovšem nejsou pouze dohody o rozdělení trhu nebo přímém určení cen. Zakázané je také například jednání ve vzájemné shodě nebo dohoda o výměně informací. Soutěžitelé se mají totiž chovat na trhu navzájem nezávisle a nesmí své jednání koordinovat.

b) zneužití dominantního postavení soutěžitele/soutěžitelů - V České republice stejně jako v dalších zemích existují trhy s takzvanými přirozenými monopoly. Jedná se především o síťová odvětví. Není totiž rentabilní, aby existovaly například dvě paralelní sítě, které dodávají do domu elektřinu, plyn nebo teplo. Firmy s dominantním nebo dokonce monopolním postavením pak mají na trhu natolik silnou pozici, která jim dovoluje chovat se na svých konkurentech, ale i dodavatelích a odběratelích do značné míry nezávisle. Situaci na trhu pak obvykle kontroluje a koriguje příslušný odvětvový regulátor, tedy pro oblast energetiky Energetický regulační úřad a také antimonopolní úřad. Cílem činnosti ÚOHS je ochrana hospodářské soutěže jako takové. Zákon o ochraně hospodářské soutěže je přitom přísnější na soutěžitele v dominantním postavení než na jejich konkurenty, jejichž pozice na trhu je marginální. Nepovoluje jim proto chování, které naopak malá firma může konat zcela beztestně. Kdyby tomu totiž bylo naopak, velice pravděpodobně by dominantní hráč postupně upevňoval svoji pozici a následně by zvyšoval ceny svých výrobků, což by mělo negativní vliv na soutěž i ceny pro spotřebitele.

Příkladem je situace na trhu s plynem v České republice, kde existuje prakticky pouze jediný dodavatel této strategické suroviny. Jeho chováním na trhu, kde teprve postupně dochází k liberalizaci se proto ÚOHS velice pečlivě zabývá. Plynárenský sektor přitom není šetřen zdaleka poprvé. V roce 2000 ÚOHS konstatoval, že jeden z regionálních distributorů plynu zneužil svého dominantního postavení, když neoprávněně vybíral od svých zákazníků poplatky za osazení plynoměru. Pokutovaná společnost byla nakonec nucena závadný stav napravit a neoprávněně vybrané peníze vrátit. Svým zákazníkům se také omluvila.

c) spojení soutěžitelů - Posuzování spojování soutěžitelů je třetím pilířem ochrany hospodářské soutěže. Fúze firem jsou v hospodářské soutěži běžným jevem. Větší hráči skupují menší s cílem

získat na trhu ještě vlivnější postavení. Antimonopolní úřady proto posuzují ty největší fúze, ke kterým na jednotlivých trzích dochází. Tam, kde by v důsledku zamýšleného spojení mohlo dojít k narušení hospodářské soutěže jsou přijímány závazky ze strany fúzujících firem. Teprve potom je fúze povolena. Jen zcela ojediněle je navrhované spojení zakázáno.

Od 1. 5. 2004 se stalo na území České republiky přímo aplikovatelným právo Evropských společenství. ÚOHS tak na případech s komunitární dimenzí úzce spolupracuje s Evropskou komisí. Existuje princip pro alokaci jednotlivých případů, jenž má zajistit, že jedním případem se bude zabývat zpravidla jen jediný regulátor, tedy národní soutěžní úřad nebo Evropská komise. Snižuje se tak riziko, že by o téže věci bylo rozhodnuto několika úřady, a to i rozdílně. Tento princip, tzv. ONE STOP SHOP, je v posledních letech posílen v souvislosti s probíhající reformou evropského soutěžního práva.

67. Co se stane, pokud nereagují na žádost o zaplacení?

Neuhrazení plateb v souvislosti se smlouvou také může být důvodem pro ukončení nebo přerušení dodávky elektřiny / plynu / tepla. Tento postup však bude možný pouze za předpokladu, že toto neplacení bude možné posoudit jako neoprávněný odběr podle § 51 EZ (elektřina), tj. jako odběr při opakovaném nedodržení smluveného způsobu platby za odebranou elektřinu včetně záloh, nebo odběr při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru elektřiny; nebo jako neoprávněný odběr podle § 74 EZ (plyn), tj. odběr při opakovaném neplacení smluvených záloh nebo nezaplacení vyúčtování za odebraný plyn; popř. jako neoprávněný odběr podle § 89 EZ (teplo), tj. odběr při opakovaném neplacení smluvených záloh včetně vyúčtování za odebrané teplo.

Z dikce zákona vyplývá požadavek zákonodárce na splnění předpokladu opakování takového porušení platební povinnosti ze strany zákazníka. Není tedy zásadně zákonem podložený takový postup dodavatele (provozovatele soustavy), kdy tento přistoupí k odpojení zákazníka na základě pouze jediné neuhrazené platby za elektřinu / plyn / teplo, ať již měsíční zálohy, či celoročního vyúčtování.

Podle obecné úpravy občanského zákoníku, se smluvní strana, která řádně a včas nesplní svůj závazek, dostává do prodlení (§ 517 a násl. občanského zákoníku.). Je stanoveno, že v případě, že takový dlužník nesplní svůj závazek ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu stranou oprávněnou k plnění, má tato oprávněná strana, tedy věřitel (dodavatel), právo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o plnění peněžitého dluhu, má věřitel (dodavatel) právo požadovat od dlužníka (zákazníka) úroky z prodlení. Úrok z prodlení představuje zákonnou sankci, věřiteli (dodavateli) na něj vzniká právo ze zákona již tím, že dlužník (zákazník) v době splatnosti neuhradí příslušnou peněžní částku. Výši úroků z prodlení stanoví prováděcí právní předpis. Tímto předpisem je nařízení vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, ve znění nařízení vlády č. 163/2005 Sb. V této souvislosti je nezbytné podotknout, že výše úroků z prodlení je pro občanskoprávní vztahy, a tedy i pro vztahy mezi spotřebitelem a dodavatelem, kogentní. Sjednat pro občanskoprávní vztah jinou výši úroku z prodlení tedy není přípustné.

V opačném případě by se jednalo o ujednání absolutně neplatné pro rozpor s dobrými mravy podle ustanovení § 39 občanského zákoníku, a to v rozsahu celého ujednání, nikoli jen jeho části.

Občanský zákoník dále stanoví, že právo věřitele na náhradu škody způsobené prodlením dlužníka není dotčeno, při prodlení s plněním peněžitého dluhu však bude dlužník odpovídat za škodu pouze do výše, která není kryta úroky z prodlení. Nárok na plnění úroků z prodlení tak zejména nevylučuje náhradu škody přesahující výši těchto úroků.

Vedle úroku z prodlení jako zákonného důsledku prodlení může být porušení povinnosti smluvní strany - zde spotřebitele - hradit pravidelné platby postiženo ještě další majetkovou sankcí, kterou je smluvní pokuta jako zajišťovací prostředek splnění povinnosti. Smluvní pokuta může vzniknout na základě dohody stran, pro platnost závazku ke smluvní pokutě je třeba určit ve smlouvě výši pokuty nebo stanovit způsob jejího určení. Stanovení výše smluvní pokuty je ponecháno výhradně na vůli smluvních stran a jejich ujednání s tím, že dohodnutá výše nesmí být v rozporu s dobrými mravy. Důsledkem nepřiměřeně vysoké smluvní pokuty je neplatnost takové dohody pro rozpor s dobrými mravy podle ustanovení § 39 občanského zákoníku.

Podle ustanovení § 56 odst. 1 občanského zákoníku nesmějí spotřebitelské smlouvy obsahovat ujednání, která v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran. Ustanovení § 56 odst. 3 občanského zákoníku vypočítává některé takové zneužívající klauzule. Nepřiměřeně vysoká smluvní pokuta mezi nimi není v důsledku chybné transpozice směrnice Rady EHS 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Ustanovení písmene e) bodu 1. přílohy k této směrnici, která obsahuje katalog nekalých ujednání, výslovně zmiňuje klauzule zahrnující požadavek na spotřebitele, jenž neplní závazek, aby platil nepřiměřeně vysokou smluvní pokutu. Problematika nepřiměřených smluvních pokut měla tak být zahrnuta do rámce úpravy zneužívajících ujednání ve smyslu § 56 občanského zákoníku. Potom by se ale měl uplatnit též § 55 odst. 2 občanského zákoníku, podle něhož se ujednání ve spotřebitelských smlouvách ve smyslu § 56 občanského zákoníku považují za platná, dokud se spotřebitel nedovolá jejich neplatnosti, tedy klauzule o nepřiměřeně vysoké smluvní pokutě ve spotřebitelských smlouvách by byly pouze relativně neplatné. Tuzemské soudy přesto vycházejí z jejich absolutní neplatnosti, což je s ohledem na zájmy spotřebitelů velmi pozitivní.

Obecně věřitel není oprávněn požadovat náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, ovšem pouze není-li účastníky dohodnuto jinak. Dále je stanoveno, že pokud vznikne věřiteli v důsledku porušení povinnosti ze závazku škoda přesahující sjednanou smluvní pokutu, může se jí věřitel domáhat, jen je-li tak předem dohodnuto. Dlužník rovněž není povinen smluvní pokutu zaplatit, jestliže porušení povinnosti nezavinil, pokud není mezi stranami ujednáno jinak.

Závěrem lze říci, že stanoví-li tak smlouva, vznikne dodavateli vedle nároku na úrok z prodlení a smluvní pokutu i nárok na náhradu celé škody, která vznikla dodavateli následkem prodlení zákazníka a za kterou zákazník odpovídá.

V případě, že zákazník již s určitým předstihem ví, že nebude schopen dostát svému závazku (vyplývajícimu z energetického zákona i ze samotné smlouvy) hradit dodavateli (distributorovi) regulovanou cenu za dopravu elektřiny a smluvní cenu za spotřebovanou silovou elektřinu, měl by tento problém řešit zejména cestou dohody se svým dodavatelem. Lze se dohodnout např. na splátkovém kalendáři o splátkách ve výši přiměřené finančním možnostem zákazníka. V případě, že se ovšem u zákazníka nejedná pouze o insolvenční přechodného, resp. jednorázového charakteru, ale o překážku dlouhodobější nebo opakující se povahy, měl by zákazník zásadně přistoupit k úsporným opatřením tak, aby ve svém odběrném místě dosáhl nižší spotřeby elektřiny, a tudíž i nižších plateb.

Odpojení dodávky z důvodu neuhrazení plateb v souvislosti se smlouvou je možné pouze za předpokladu, že toto neplacení bude možné posoudit jako neoprávněný odběr podle § 51 EZ, tedy jako odběr při opakovaném nedodržení smlouveného způsobu platby za odebranou elektřinu včetně záloh, nebo odběr při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru. Z dikce zákona vyplývá požadavek zákonodárce na splnění předpokladu opakování takového porušení platební povinnosti ze strany spotřebitele. Není tedy zásadně zákonem podložený takový postup dodavatele, kdy tento přistoupí k odpojení zákazníka na základě pouze jediné neuhrazené platby za elektřinu, zejména jedná-li se o zálohovou platbu.

V každém případě je žádoucí pokusit se podobný problém vždy se svým dodavatelem (distributorem) vyřešit vzájemnou dohodou, úpravou předpisu záloh (jejich výše) nebo individuálním splátkovým kalendářem odrážejícím aktuální platební schopnosti zákazníka atp.

69. Co mohu učinit v případě, že jsou mi odpojeny dodávky energie?

Samozřejmě nejvhodnější způsob, jak spotřebitel zjistí, za jakých podmínek mu mohou být obnoveny dodávky elektřiny / plynu, je prostřednictvím kontaktu se svým dodavatelem. Spotřebitel se tak může informovat, z jakého důvodu byl odpojen od dodávek a za jakých podmínek může být znovu připojen. Pokud si bude spotřebitel vědom svého pochybení a bude souhlasit s vyrovnáním dlužných plateb, popř. náhradou škody (pokud nějaká škoda v důsledku neoprávněného odběru vznikla), může se velmi rychle dohodnout s dodavatelem, popř. provozovatelem distribuční soustavy na vyřešení sporu a znovuoobnovení dodávek. Vyřešení problému touto cestou bude zřejmě nejjednodušší. Pokud nedojde k dohodě přímo mezi spotřebitelem a provozovatelem distribuční soustavy mohou se strany pokusit spor vyřešit mimosoudně. Více o problematice mimosoudního řešení sporů v otázce č. 62.

Nejčastějším důvodem pro přerušování dodávek elektřiny či plynu přitom je tvrzený neoprávněný odběr elektřiny nebo plynu, kdy v takovém případě má provozovatel distribuční soustavy právo v nezbytném rozsahu omezit nebo přerušit dodávku elektřiny odběratelům. Provozovatel distribuční soustavy má zároveň ze zákona povinnost odběratele znovu připojit, jakmile pomine důvod odpojení od dodávek elektřiny, resp. podle § 25 odst. 7 energetického zákona je povinen obnovit dodávku elektřiny bezprostředně po odstranění příčin, které vedly k jejímu omezení nebo přerušování. Stejnou povinnost obnovit distribuci a dodávku plynu bezprostředně po odstranění příčin, které vedly k jejímu omezení nebo přerušování, ukládá energetický zákon provozovateli distribuční soustavy podle § 59 odst. 7 energetického zákona, tedy pro oblast plynárenství. Ke znovupřipojení, resp.

znovuobnovení dodávek by tedy mělo dojít ihned po skončení samotného konání, které je v rozporu s energetickým zákonem.

V případě, že spotřebitel nebude souhlasit s důvody odpojení, či s výší náhrady škody a nedohodne se s PDS (dodavatelem) a PDS (dodavatel) ho nebude chtít znovu připojit, může se obrátit na soud s návrhem na vydání předběžného opatření na znovuoobnovení dodávek elektřiny / plynu.

V praxi však často dochází k odlišné interpretaci důvodu odpojení odběrného místa, resp. příčiny neoprávněného odběru a jeho následků. Provozovatel distribuční soustavy zastává zpravidla názor, že příčinou neoprávněného odběru je jak naplnění některého ze zákonných předpokladů, tak i neoprávněným odběrem způsobená škoda. Energetický regulační úřad naproti tomu zastává názor, že způsobená škoda je až následkem neoprávněného odběru, nikoli jeho příčinou, a její uhrazení nemůže být jedinou podmínkou pro opětovné připojení odběratele k elektrizační / plynárenské soustavě.

70. Existuje v ČR definice ohroženého zákazníka? Jaká kritéria musím splňovat, abych mohl / a být považován / a za spotřebitele způsobilého k podpoře „ohroženého zákazníka“?

Česká energetická legislativa nezná pojem „ohrožený zákazník“ (anglický termín „vulnerable consumer“ lze někdy překládat i jako zranitelný spotřebitel), tak jak se o něm hovoří čl. 3 směrnic 2003/54/ES a 2003/55/ES o pravidlech pro trh s elektřinou a plynem. V otázkách týkajících se spotřebitele energií tedy s pojmem „ohrožený zákazník“ u nás pracovat nemůžeme. Ohrožení zákazníka jako spotřebitele energie ve smyslu výše uvedených směrnic může být dáno např. vnějšími faktory (spotřebitelé z odlehlých oblastí apod.).

Z českého právního řádu vyplývá pouze nepřímá zákonná definice zranitelného spotřebitele, a to v souvislosti s nekalými obchodními praktikami podle § 4 odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve smyslu čl. 5 odst. 3 směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu. Podle tohoto paragrafu se hodnotí nekalost obchodní praxe zaměřené na spotřebitele, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti nebo věku zvláště zranitelní, z hlediska průměrného člena této skupiny.

Pojem „vulnerable consumer“ se překládá do českého jazyka jako „zranitelný spotřebitel“ nebo jako „ohrožený zákazník“.

Chápání zranitelného spotřebitele podle zákona o ochraně spotřebitele neodpovídá pojetí ohroženého zákazníka ve smyslu čl. 3 směrnice 2003/54/ES a 2003/55/ES, proto pro účely podnikání v energetice a postavení zákazníka v energetice podle energetického zákona není možné z tohoto pojetí zranitelného spotřebitele vycházet.

V České republice neexistuje žádná zákonná specifikace, vládní analýza ani judikатурní upřesnění skupin zranitelných spotřebitelů v takovém smyslu jako je tomu např. ve Velké Británii (viz.

Vulnerable consumer groups: quantification and analysis

http://www.oft.gov.uk/shared_oftr/reports/consumer_protection/oft219.pdf), která by byla vhodná pro potřeby tohoto kontrolního seznamu.

V rámci zdokonalování evropské energetické legislativy, která by měla být v nejbližším období promítnuta do národních právních řádů, ovšem sílí tendence k závaznému zavedení pojmu ohrožený

zákazník ve všech členských zemích EU se všemi z toho vyplývajícími důsledky na upevnění postavení zákazníka. Probíhající jednání o konečné podobě tzv. 3. energetického balíčku mohou v tomto ohledu přinést jistý posun.

Pojem „ohrožený zákazník“ tedy není v ČR zaveden jako právní pojem, nicméně právo s ním v určitých situacích pracuje. Kromě novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele je to například v zákoně o regulaci reklamy, o zvláštní ochraně osob - nezletilých dětí nebo spotřebitelů hovoří také občanský zákoník. V rámci českého právního řádu je důležité kritérium tzv. průměrného spotřebitele, se kterým operuje komunitární právo a judikatura. Nejvyšší soud české republiky již na pojem průměrného spotřebitele ve smyslu, jak jej vykládá Evropský soudní dvůr, také odkazuje ve své judikatuře - jednání konkrétního spotřebitele musí být posuzováno s ohledem na předpokládané vnímání běžně informovaného a přiměřeně pozorného a obezřetného průměrného spotřebitele dotčené kategorie výrobků či služeb. Toto chápání zákazníka - spotřebitele se samozřejmě uplatní také pro oblast energetiky.

Spotřebitelé energií v ČR, kteří se octli v tíživé sociální situaci, mají možnost využít jiných u nás existujících nástrojů, především zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi (viz další otázka). Čistě z resortního hlediska ERÚ lze za ohroženého spotřebitele považovat toho konečného zákazníka, který má za zákonem stanovených podmínek v případě potřeby právo využít služeb dodavatele poslední instance (viz otázka 27)."

71. Jakou podporu a ochranu mají v ČR k dispozici spotřebitelé v tíživé finanční situaci?

Spotřebitel je v nepříznivé finanční situaci chráněn a podporován mnoha instituty právního řádu České republiky, které spíše vychází z jeho postavení jako občana České republiky než postavení jako spotřebitele. Počínaje systémem státní sociální podpory, systémem dávek v hmotné nouzi a jinými sociálními instituty přes insolvenční instituty až po ochranu před zneužitím situace spotřebitele jinými osobami.

Určitou míru ochrany poskytuje zákazníkovi například zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, podle kterého lze žádat o doplatek na bydlení, do něhož lze zahrnout náklady na nezbytnou spotřebu energií.

Rovněž zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele chrání spotřebitele např. proti obchodní praxi, kdy by byla vědomě využita jeho nepříznivá situace.

Podle § 34 odst. 1 písm. b) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, se do odůvodněných nákladů na bydlení zahrnují též úhrady za prokazatelnou nezbytnou spotřebu energií (spojených s bydlením). Výše úhrady za prokazatelnou nezbytnou spotřebu energií se stanoví jako průměrná cena za dodávku energií pro bytovou jednotku určité velikosti podle sdělení příslušných dodavatelů těchto energií, nejvýše však ve výši skutečných úhrad. Nárok na doplatek na bydlení pak má vlastník nebo nájemce bytu, který užívá byt, jestliže by po úhradě odůvodněných nákladů na bydlení byl

- a) jeho příjem zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí osoby, nebo
- b) příjem společně posuzovaných osob zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí společně posuzovaných osob podle tohoto zákona.

Potom vzniká oprávněnému nárok na doplatek na bydlení. Doplatek na bydlení vyplácí na žádost pověřený obecní úřad.

Pro úplnost dodáváme, že proti nepříznivé finanční situaci je spotřebitel nepřímo chráněn i prostřednictvím § 5a odst. 1 písm. c) ve spojení s § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele proti obchodní praxi, která vědomě využívá nepříznivé situace spotřebitele. Pokud by spotřebitel uzavřel smlouvu s obchodníkem, který vědomě využil jeho nepříznivé situace a porušil zákaz daný v § 4, je daný úkon neplatný pro rozpor se zákonem dle § 39 občanského zákoníku. Dokazování vědomého využití či zneužití nepříznivé situace spotřebitele obchodníkem bude podle názorů mnoha autorů při jednání před soudem obtížné.

72. Jak mohu snížit svou spotřebu a platit méně?

Nejvíce energie běžná domácnost spotřebuje na vytápění (zhruba 50-80 %). Ani zbývající spotřeba energie na ohřev vody (15-30 %) a domácí spotřebiče (10-20 %) není zanedbatelná. I zde lze ušetřit nemalé peníze. Z velké části jde totiž o elektřinu, která patří mezi nejdražší druhy energie. Počet spotřebičů v domácnostech navíc roste a s tím zpravidla roste i spotřeba elektřiny.

Spotřeba energie za rok rodinný dům byt

Vytápění 22 200 kWh 71,3 % 10 556 kWh 54,2 %

Teplá voda 5 256 kWh 16,9 % 5 256 kWh 27,0 %

Domácí spotřebiče 3659 kWh 11,8 % 3659 kWh 18,8 %

Příklad spotřeby energie domácnosti (4 osoby) žijící v rodinném domě a v bytě. Zdroj: EkoWATT

Spotřeba elektřiny za rok

Chladnička a pultový mrazák (třída B) 639 kWh 17,5%

Myčka (třída B) 322 kWh 8,8%

Pračka (třída A) 213 kWh 5,8%

Sušička (třída C) 720 kWh 19,7%

Vaření (sporák, trouba, MW, varná konvice) 584 kWh 16,0%

TV s větší úhlopříčkou, video 241 kWh 6,6%

Počítač (desktop, 2 h denně) 104 kWh 2,8%

Hi-Fi 14 kWh 0,4%

Osvětlení (klasické žárovky) 472 kWh 12,9%

Ostatní (žehlička, fén, vysavač apod.) 350 kWh 9,6%

Celkem 3659 kWh 100 %

Příklad spotřeby elektřiny na provoz domácích spotřebičů za rok. Zdroj: EkoWATT

a) Základem jsou úsporné spotřebiče

Při výběru nových elektrospotřebičů by se spotřebitelé neměli řídit pouze cenou, vzhledem a funkčností, ale také energetickou třídou a provozní spotřebou energie (závisí také na velikosti spotřebiče).

Tyto a další užitečné údaje jako např. účinnost praní, spotřebu vody nebo hlučnost ledničky je možné najít na energetickém štítku. Tím jsou povinně značeny automatické pračky, sušičky, chladničky, mrazničky, myčky na nádobí, elektrické trouby a ohřívače vody, klimatizační jednotky a zdroje světla.

Spotřebitel by měl volit úsporné spotřebiče energetické třídy A, případně ještě úspornější A+ nebo A++. Rozdíl ve spotřebě mezi jednotlivými energetickými třídami se pohybuje kolem 10 až téměř 30 procenty. U počítačů, tiskáren, kopírek a další kancelářské techniky se je možné setkat se značkou Energy star, která označuje zařízení s nízkou spotřebou.

b) Teplá voda

Spotřeba energie na ohřev vody se dá snížit především rozumným uživatelským chováním. Důležité je optimální nastavení zařízení užívaného pro ohřev vody, i jeho umístění. Energii je dále možné ušetřit také snížením spotřeby teplé vody.

Pokud se ohřívá voda v bojleru, měl by spotřebitel nastavit teplotu na 55 °C. Omezí tak tepelné ztráty a tvorbu vodního kamene, který dále zvyšuje spotřebu energie. Každý stupeň navíc zvyšuje spotřebu elektřiny o 6-8 %. Průtokový ohříváč by měl být nastaven na konečnou teplotu vody, aby se ohřátá voda nemusela míchat se studenou. Ohříváč by měl být umístěn co nejbližší k místu odběru vody a vedení teplé vody by mělo být zaizolované.

Snížení spotřeby je možné dosáhnout namontováním perlátorů a pákových baterií. Samozřejmostí je včasná výměna těsnění u kapajícího kohoutku. Zvolí-li spotřebitel sprchu místo koupele v plné vaně, spotřebuje zhruba jen 1/3 teplé vody. S použitím úsporné sprchové hlavice a směšovače s nastavením teploty (odstraníme zdlouhavé ruční nastavování teploty vody) je úspora ještě vyšší.

Ušetřit je možné také omezením umývání nádobí pod tekoucí teplou vodou. Ve srovnání s mytím nádobí v uzavřeném dřezu je spotřeba teplé vody minimálně trojnásobná. Pro domácnost, kde se pravidelně myje větší množství nádobí, se vyplatí nákup myčky, která ve srovnání s mytím pod tekoucí vodou ušetří zhruba 40-60 % energie, úspora vody je ještě větší.

c) Chlazení potravin

Chladnička a mraznička na rozdíl od většiny ostatních spotřebičů běží neustále, proto by jim spotřebitelé měli věnovat velkou pozornost. Ledničku a mrazničku je třeba pravidelně odmrazovat, důležité je dobré odvětrávání i samotné nastavení teploty chlazení a mrazení.

Námraza na výparníku funguje jako izolace a zvyšuje tak spotřebu energie. Námraza silnější než 3 mm může zvýšit spotřebu elektřiny dokonce o 50 i více procent. Tyto spotřebiče nesmí tedy být umístěny blízko u stěny nebo zdroje tepla, tedy sporáku, topení a nebo na přímém slunci, jinak je spotřeba vyšší.

Zvýšení teploty v chladničce o 1 °C sníží spotřebu elektřiny zhruba o 7 %. Nastavení chladničky se doporučuje na +5 °C, u mrazničky -18 °C. Spotřeba energie roste také s velikostí zařízení. Každých 10 l navíc zvyšuje roční spotřebu zhruba o 15 až 20 kWh.

Starší spotřebiče mají vyšší normovanou spotřebu než současné ledničky a mrazničky, na konci životnosti může také dojít k výraznému nárůstu spotřeby a tím k zatížení rodinného rozpočtu až o tisíce korun. Přesnou spotřebu elektrospotřebiče lze zjistit pomocí jednoduchého wattmetru, který se zapojí se do zásuvky před spotřebič (obvykle vyčíslí i náklady na elektřinu). Wattmetr si lze bezplatně vypůjčit ve vybraných energetických poradnách.

d) Praní a sušení prádla

Spotřeba energie při praní závisí především na teplotě praní. Pračka by se měla plnit na předepsané množství prádla. Poměrně velkým spotřebitelem energie je také sušička prádla.

Je vždy dobré zvážit, zda je nutné prát na 90 nebo jen na 60 či dokonce 40 nebo 30 °C. Například snížením teploty z 90 na 60 °C se dosáhne zhruba čtvrtinové úspory elektřiny.

Při praní na program "poloviční náplň" se spotřeba energie výrazně nesníží, naopak při větším množství prádla se může spotřeba energie významně zvýšit. Spotřeba roste také při ucpání filtru a usazení vodního kamene na topné spirále.

Pokud je možné sušit prádlo volně, spotřebitel tak výrazně ušetří. Pokud se však bez sušičky neobejde, měli by spotřebitelé volit úspornější ventilační sušičku spíše než sušičku kondenzační. Ventilační sušička ovšem vyžaduje připojení na odvod vzduchu z bytu.

e) Vaření

Moderní sklokeramické varné desky spotřebují jen asi 30 % elektřiny ve srovnání s klasickým sporákem. Energii ušetří také použití mikrovlnné trouby, rychlovarné konvice, kávovaru nebo tlakového hrnce.

Při vaření je výhodné plotýnku či troubu vypnout s předstihem a využít zbytkové teplo na dovaření jídla. Při vaření bez použití pokličky vzroste spotřeba až na trojnásobek.

f) Elektronika

Při koupi televizoru, videa, DVD přehrávače či Hi-Fi systému je potřeba věnovat pozornost nejen jejich spotřebě (udává údaj o příkonu), ale také spotřebě v pohotovostním (stand-by) režimu. U jednotlivých přístrojů se mohou výrazně lišit.

Ve vypnutém stavu odebírají proud také počítače, tiskárny, faxy a kopírky. Roční náklady díky této spotřebě mohou narůst o stovky i tisíce korun.

Řešením je vypínání spotřebičů včetně pohotovostního režimu, pokud nejsou po dobu několika hodin používány, a nebo společné vypínání několika spotřebičů (např. počítače a souvisejících zařízení) pomocí vypínače na prodlužovacím kabelu.

Při výběru počítače je dále třeba zvážit, zda spotřebitel potřebujeme stolní počítač (desktop) nebo notebook. Velký počítač totiž spotřebuje zhruba třikrát více energie. Jeho spotřebu lze snížit použitím LCD monitoru, neboť klasický monitor je méně úsporný. U televizí mívají oproti klasickým a LCD obrazovkám výrazně vyšší spotřebu starší modely plazmových obrazovek. U moderních modelů tomu tak už být nemusí. Spotřeba však roste s velikostí obrazovky.

g) Osvětlení

Osvětlení by mělo být navrženo tak, aby šlo využívat lokální osvětlení (lampy) tak, aby se svítilo pouze tam, kde je to potřeba. Zásadní úspora vznikne nahrazením žárovek úspornými kompaktními zářivkami. Ty mají klasický závit jako žárovky a lze je instalovat téměř všude. Spotřeba tak poklesne zhruba na čtvrtinu.

Žárovky kompaktní zářivky

příkon spotřeba/rok příkon spotřeba/rok

WC 60 W 33 kWh 15 W 8 kWh
Koupelna 100 W 73 kWh 26 W 19 kWh
Chodba 100 W 55 kWh 23 W 13 kWh
Obývací pokoj 240 W 168 kWh 60 W 42 kWh
Ložnice 100 W 58 kWh 23 W 13 kWh
Dětský pokoj 100 W 73 kWh 23 W 17 kWh
Kuchyně 100 W 58 kWh 23 W 13 kWh
Celkem 517 kWh 125 kWh
Úspora 76 %

Srovnání spotřeby elektřiny na osvětlení bytu žárovkami a kompaktními zářivkami. Zdroj: EkoWATT

h) Volba jističe a tarifu

Nemalou částku za elektřinu lze ušetřit také volbou vhodného hlavního jističe a tarifu. Snížení velikosti hlavního jističe, který není plně využíván, sníží měsíční platbu za elektřinu o desítky korun nebo dokonce více než sto korun.

73. Na koho se mohu obrátit ohledně místních opatření pro ohroženého zákazníka v ČR?

V rámci ochrany proti nekalým obchodním praktikám se spotřebitel může obrátit na příslušný soud, aby konstatoval neplatnost právního úkonu, který zranitelný spotřebitel učinil v důsledku nekalé obchodní praktiky.

Zranitelný spotřebitel může obrátit i na Českou obchodní inspekci, která je oprávněna uložit pokutu, a to za porušení povinností, které obchodníkovi plynou z ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

74. Můj příjem mi neumožňuje investovat do nákladných úsporných opatření. Jaké mám jiné možnosti?

Předně je třeba konstatovat, že spotřebitel může snížit výdaje související s energiemi především svým chováním. Existuje spousta rad, jak se chovat, aby byly spotřebitelovy náklady co nejnižší. Tyto rady může spotřebitel získat například prostřednictvím internetu, novin a časopisů či od spotřebitelských organizací. Obecně lze poradit například snížení teploty ve vytápěných místnostech, či zbytečné nenadužívání přístrojů spotřebovávající energie.

Dalším způsobem, jak je možné snížit náklady na elektřinu, je správná volba dodavatele a vhodný výběr tarifu či distribuční sazby. Více o této možnosti v kapitolách 3 a 4.

75. Co jsou nekalé obchodní praktiky? Co v takovém případě mohu podniknout?

Nekalá obchodní praktika je obecně definována v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Jedná se o takové jednání obchodníka vůči spotřebiteli, které naplňuje zákonné znaky dle § 4 zákona, tj. je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv se zakazuje. Zvláště je v souvislosti s nekalými obchodními praktikami

chráněn ohrožený zákazník (více o problematice zranitelného spotřebitele je uvedeno u otázky č. 70 tohoto seznamu).

Pokud se spotřebitel setká s nekalou obchodní praktikou a na základě ní učiní právní úkon, který by jinak neučinil, tedy se například zaváže smlouvou, může se obrátit na obecný soud, aby konstatoval neplatnost úkonu, který spotřebitel provedl, podle § 39, který říká, že neplatný je právní úkon, který odporuje zákonu. V tomto případě by tedy právní úkon učiněný v důsledku nekalé obchodní praktiky byl neplatný pro rozpor se zákazem nekalých obchodních praktik. Pokud spotřebitel již ze smlouvy plnil a právní úkon jím učiněný byl soudem shledán neplatným, může spotřebitel vyžadovat od obchodníka, vrácení svého plnění na základě bezdůvodného obohacení.

V případě, že se jedná v konkrétně o spotřebitele energie, který je v situaci, kdy se od svého dodavatele nemůže něčeho domoci, je oprávněn se obrátit na Energetický regulační úřad, kde si může stěžovat vedle jiného také např. na neférové obchodní praktiky.

Je-li obchodní praktika zaměřena na spotřebitele, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti nebo věku zvláště zranitelní, hodnotí se její nekalost z hlediska průměrného člena této skupiny; tím není dotčeno obvyklé reklamní přehánění. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky. Slovo „zejména“ zde znamená, že mohou existovat i jiné nekalé obchodní praktiky, které nejsou klamavé ani agresivní.

Aby tedy bylo možné označit obchodní praktiku jako nekalou, musí splňovat následující znaky:

- a) jednání podnikatele je v rozporu s odbornou péčí.
- b) jednání podnikatele je způsobilé podstatně ovlivnit spotřebitelovo rozhodování, tak že spotřebitel může učinit rozhodnutí, které by jinak neučinil.

Klamavé obchodní praktiky jsou rozebrány v následující otázce. V této otázce tedy pojednáme ještě o agresivních obchodních praktikách. Jejich vymezení je definováno v § 5a zákona o ochraně spotřebitele. Obchodní praktika je agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží zejména k těmto okolnostem:

- a) načasování, místo a doba trvání obchodní praktiky,
- b) způsob jednání, jeho výhružnost a urážlivost,
- c) vědomé využití nepříznivé situace spotřebitele,
- d) nepřiměřené překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo
- e) hrozba protiprávním jednáním.

Výše uvedené ustanovení zákona o ochraně spotřebitele také dodává, že agresivní obchodní praktikou je vždy praktika uvedená v příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle této přílohy je třeba obchodní praktiky považovat za agresivní, pokud podnikatel

- a) vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit provozovnu nebo místo, kde je nabízen nebo prodáván výrobek nebo poskytována služba, bez uzavření smlouvy,
- b) osobně navštíví spotřebitele v jeho bydlišti, ačkoli ho spotřebitel vyzval, aby jeho bydliště opustil a nevracel se, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy,
- c) opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty,

nebo jiných prostředků přenosu na dálku, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy; tím nejsou dotčena ustanovení § 2 odst. 1 písm. e) zákona č. 40/1995 Sb., v platném znění a příslušná ustanovení zákona č. 480/2004 Sb. a zákona č. 101/2000 Sb.,

d) požaduje na spotřebiteli, aby při uplatňování práva vyplývajícího z pojistné smlouvy předložil doklady, které nelze při posuzování oprávněnosti nároku pokládat za důvodné nebo neodpovídá na korespondenci, aby odradil spotřebitele od uplatnění práv vyplývajících ze smlouvy,

e) prostřednictvím reklamy přímo nabádá děti, aby si nabízené výrobky nebo služby koupily nebo aby k jejich koupi přesvědčily dospělou osobu,

f) požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy,

g) prohlašuje, že pokud si spotřebitel výrobek nebo službu nekoupí, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo nebo existenci, nebo

h) vytváří klamný dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti žádná taková výhra nebo výhoda neexistuje nebo pro získání výhry nebo výhody musí spotřebitel vynaložit finanční prostředky nebo jiné výdaje.

V případě, že se jedná o spotřebitele energie v situaci, kdy se malý zákazník od svého dodavatele nemůže něčeho domoci, je oprávněn se obrátit na Energetický regulační úřad, kde si může stěžovat vedle jiného také např. na neférové obchodní praktiky. ERÚ však není v tomto případě jediným místem, kam se mohou spotřebitelé energie obracet se svými problémy. Vzhledem k tomu, že Česká republika zatím nemá sektorovou legislativu na ochranu zákazníka, jsou spotřebitelé energií tedy chráněni obecnou spotřebitelskou legislativou (viz výše). Energetický regulační úřad doporučuje konzultovat problémy spotřebitelů energie např. se Sdružením obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitel.info/poradna/>) či informovat Státní energetickou inspekci (<http://www.cr-sei.cz/>).

Dále také spotřebitel, který utrpěl škodu v důsledku nekalé obchodní praktiky podnikatele, se může obrátit na obecný soud, aby uložil danému podnikateli povinnost k náhradě škody. Samozřejmě není vyloučena možnost, která je pravděpodobně i vhodnější, aby se spotřebitel dohodl s podnikatelem na mimosoudním vyřešení sporu.

V případě, že se spotřebitel bude cítit poškozen či zkrácen na svých právech při nabízení nebo prodeji výrobků nebo při nabízení nebo poskytování služeb z důvodu porušení výše popsaných povinností uložených obchodníkovi zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, má možnost se s danou problematikou obrátit na příslušný inspektorát České obchodní inspekce, která provádí dozor nad plněním některých povinností dodavatele uložených mu zákonem o ochraně spotřebitele.

76. Co jsou zavádějící prodejní praktiky? Co v takovém případě mohou podniknout?

Klamavá obchodní praktika je nekalou obchodní praktikou podle § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Obecně se spotřebitel tedy může proti klamavé praktice bránit jako proti nekalé praktice. Způsob, jak tak činit, je vysvětlen v minulé kapitole. Spotřebitel, domnívá-li se, že je

krácen na svých právech v souvislosti s nesplněním povinností uložených obchodníkovi zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, má opět možnost se s podnětem obrátit na příslušný inspektorát České obchodní inspekce.

V konkrétním případě spotřebitele energie, který se dostane do situace, kdy se od svého dodavatele nemůže něčeho domoci, je oprávněn obrátit se na Energetický regulační úřad, kde si může stěžovat mimo jiné také např. na neférové obchodní praktiky.

Anglický výraz „misleading selling practice“ se dá přeložit jako „klamavá obchodní praktika“ nebo „zavádějící prodejní praktika“. Český právní řád používá výraz „klamavé obchodní praktiky“.

Termín klamavá obchodní praktika je pak osvětlen v § 5 zákona o ochraně spotřebitele. Klamavou obchodní praktikou je taková obchodní praktika,

- a) je-li při ní užit nepravdivý údaj,
- b) je-li důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spotřebitele v omyl vzhledem k okolnostem a souvislostem, za nichž byl užit,
- c) opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem, nebo
- d) vede-li způsob prezentace výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na trh k záměně s jinými výrobky či službami, nebo rozlišovacími znaky jiného podnikatele,
- e) není-li dodržen závazek obsažený v kodexu chování, k jehož dodržování se podnikatel zavázal, jde-li o jednoznačný závazek, který lze ověřit, a podnikatel v obchodní praxi uvádí, že je vázán kodexem.

Za klamavou obchodní praktiku se považuje také nabízení nebo prodej výrobků nebo služeb porušujících některá práva duševního vlastnictví, jakož i skladování takových výrobků za účelem jejich nabízení nebo prodeje a dále neoprávněné užívání označení chráněného podle zvláštního právního předpisu v obchodním styku.

Klamavou obchodní praktikou je pak vždy praktika uvedená v příloze č. 1 k zákonu o ochraně spotřebitele. Podle přílohy k tomuto zákonu jsou praktiky považovány za klamavé, pokud podnikatel

- a) prohlašuje, že se zavázal dodržovat určitá pravidla chování (kodex chování) nebo že tato pravidla chování byla schválena určitým subjektem, ačkoli tomu tak není,
- b) neoprávněně používá značku jakosti nebo jiné obdobné označení,
- c) prohlašuje, že jemu, jeho výrobku nebo jím poskytované službě bylo uděleno schválení, potvrzení nebo povolení, ačkoli tomu tak není, nebo takové prohlášení není v souladu s podmínkami schválení, potvrzení nebo povolení,
- d) nabízí ke koupi výrobky nebo služby za určitou cenu, aniž by zveřejnil důvody, na jejichž základě se může domnívat, že nebude sám nebo prostřednictvím jiného podnikatele schopen zajistit dodávku uvedených nebo rovnocenných výrobků nebo služeb za cenu platnou pro dané období a v přiměřeném množství vzhledem k povaze výrobku nebo služby, rozsahu reklamy a nabízené ceny (vábívá reklama),
- e) s úmyslem propagovat jiný výrobek nebo službu nabízí výrobek nebo službu za určitou cenu a poté je odmítá ukázat spotřebiteli nebo odmítá přijetí objednávky nebo dodání výrobku nebo služby v přiměřené lhůtě nebo předvede vadný výrobek,
- f) nepravdivě uvádí, že výrobek nebo služba budou nabízeny pouze po omezenou dobu nebo že budou nabízeny pouze po omezenou dobu za určitých podmínek s cílem přimět spotřebitele

k okamžitému rozhodnutí, aniž by mu poskytl přiměřenou lhůtu potřebnou k informovanému rozhodnutí,

g) přislíbí poskytnout záruční a pozáruční servis spotřebitelům, s nimiž před uzavřením smlouvy jednal jazykem, který není úředním jazykem členského státu, v němž proběhlo jednání, a následně poskytne servis pouze v jiném jazyce, aniž to spotřebiteli jasně sdělil před uzavřením smlouvy,

h) tvrdí nebo vytváří dojem, že prodávaný výrobek nebo poskytovaná služba jsou dovolené, i když tomu tak není,

i) uvádí jako přednost nabídky práva, která vyplývají spotřebiteli přímo ze zákona,

j) propaguje ve sdělovacích prostředcích výrobky nebo služby způsobem, při němž si spotřebitel nemusí uvědomit, že se jedná o placenou reklamu výrobku nebo služby,

k) uvádí nesprávné údaje o povaze a míře rizika pro osobní bezpečnost spotřebitele nebo jeho rodiny, pokud si jeho výrobek nekoupí nebo nevyužije jím nabízenou službu,

l) propaguje výrobek způsobem, který u spotřebitele může vyvolat dojem, že byl vyroben určitým výrobcem, ačkoliv tomu tak není,

m) vytvoří, provozuje nebo propaguje program, ve kterém odměna pro spotřebitele závisí především na získání dalších spotřebitelů do programu, nikoli na prodeji nebo spotřebě výrobku (pyramidový program),

n) učiní nepravdivé prohlášení, že zamýšlí ukončit svoji činnost nebo že přemísťuje provozovnu,

o) prohlašuje, že jím nabízené nebo prodávané výrobky nebo služby usnadní výhru ve hrách založených na náhodě,

p) nepravdivě prohlašuje, že výrobek nebo poskytnutá služba může vyléčit nemoc, zdravotní poruchu nebo postižení,

q) poskytuje nesprávné informace o tržních podmínkách nebo o možnosti opatřit si výrobek nebo službu, aby tak přiměl spotřebitele koupit si tento výrobek nebo nabízenou službu za méně výhodných podmínek, než jsou běžné tržní podmínky,

r) nabízí výrobky nebo služby prostřednictvím soutěže o ceny, aniž by byly ceny uděleny nebo aniž by ceny odpovídaly původní nabídce nebo byla udělena odpovídající náhrada,

s) uvádí u výrobku nebo služby slova „gratis“, „zdarma“, „bezplatně“ nebo slova podobného významu, pokud spotřebitel musí za výrobek nebo službu vynaložit jakékoli náklady, s výjimkou nezbytných nákladů spojených s reakcí na nabídku, s převzetím výrobku nebo služby nebo jejich doručením,

t) přiloží k propagačnímu materiálu výzvu k provedení platby s cílem vyvolat u spotřebitele dojem, že si nabízený výrobek nebo službu již objednal, ačkoli tomu tak není,

u) vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo se prezentuje jako spotřebitel, nebo

v) vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že záruční i pozáruční servis k výrobku je poskytován i v jiném členském státě, než ve kterém je výrobek prodáván.

ERÚ není v tomto případě jediným místem, kam se mohou spotřebitelé energie obracet se svými problémy. Vzhledem k tomu, že Česká republika zatím nemá sektorovou legislativu na ochranu zákazníka, jsou spotřebitelé energií tedy chráněni obecnou spotřebitelskou legislativou. Energetický regulační úřad doporučuje konzultovat problémy spotřebitelů energie např. se Sdružením obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitele.info/poradna/>) či informovat Státní energetickou inspekci (<http://www.cr-sei.cz/>).

77. Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi před podpisem smlouvy byly poskytnuty nesprávné informace? Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi nesprávné informace byly poskytnuty po podpisu smlouvy?

Na základě výše uvedeného se tedy lze předně obrátit na druhou smluvní stranu, zde obchodníka či provozovatele distribuční soustavy (podle typu smlouvy), a uplatnit námitku relativní neplatnosti přímo vůči němu. V případě, že druhý účastník námitku nepřijme, musel by se zákazník - spotřebitel obrátit se svým návrhem na vyslovení neplatnosti na obecný soud.

Další možností řešení dané situace, kdy jsou poskytnuty chybné informace jak před podpisem smlouvy, nebo po jejím podpisu, je od smlouvy odstoupit.

Obecně se zákazník může obrátit na Českou obchodní inspekci v případě, že obchodník nesplnil některou z povinností uloženou mu zákonem na ochranu spotřebitele. Zejména se jedná o povinnost informovat řádně zákazníka, neboť tato informační povinnost je potenciálně významná i pro oblast energetiky, kde často dochází k informování zákazníků způsobem, jenž vyvolává zdání, že cena energie je nižší než ve skutečnosti.

V případě spotřebitele energie v situaci, kdy se zákazník od svého dodavatele nemůže něčeho domoci, je oprávněn se obrátit na Energetický regulační úřad, kde si může stěžovat vedle jiného také např. na smluvní podmínky, cenu, dodavatele, který neplní sjednané dohody, nebo na neférové obchodní praktiky.

Obecná úprava občanského práva upravuje náležitosti právního úkonu, které jsou nutné k tomu, aby právní úkon byl způsobilý vyvolat patřičné právní následky. Mezi tyto náležitosti patří mj. i kvalitativní náležitosti vůle, mezi něž patří skutečnost vůle, svoboda vůle, její vážnost a dále je to skutečnost, že vůle musí být prostá omylu. Takový omyl má pro právní úkon právní význam, jestliže je skrytý, tedy účastník jednajícím v omylu o něm nevěděl, a druhý účastník se na jeho vzniku (úmyslně či nevědomě) podílel. V případě, že ani jedna ze smluvních stran o omylu nevěděla, musí se jednat o tzv. omyl podstatný, kterým je omyl týkající okolností právního důvodu (kdy se účastník mylně domnívá, že jde o určitý úkon, zatímco jde o úkon jiný), předmětu právního úkonu (ať již samotné totožnosti věci nebo jejích vlastností), osoby (týkající se záměny osob) nebo i jiných okolností (bez nichž by k uzavření právního úkonu nedošlo). Následkem omylu ve vůli je relativní neplatnost podle ustanovení § 49 občanského zákoníku ve spojení s ustanovením § 40a občanského zákoníku, které stanoví, že takový právní úkon se považuje za platný a vyvolává právní následky, pokud se ten, kdo je takovým úkonem dotčen, neplatnosti právního úkonu nedovolá. Ustanovení § 40a upravuje formu tzv. přímé relativní neplatnosti, u níž stačí dovolání se relativní neplatnosti oprávněným účastníkem, tedy aby nastaly účinky neplatnosti, stačí mimosoudní oznámení formou jednostranného adresovaného právního úkonu. Účinky neplatnosti takového vadného právního úkonu nastávají v okamžiku, kdy projev oprávněného dojde druhému účastníkovi. Možnost dovolat se relativní neplatnosti je vázána určitou lhůtou, promlčuje se v obecné tříleté promlčecí lhůtě, která počíná běžet dnem uzavření právního úkonu.

Co do doby působí relativní neplatnost od počátku (ex tunc). Neplatností může být stížen celý právní úkon, či pouze jeho část.

Na základě výše uvedeného se tedy lze předně obrátit na druhou smluvní stranu, zde obchodníka či provozovatele distribuční soustavy (podle typu smlouvy), a uplatnit námitku relativní neplatnosti přímo vůči němu. V případě, že druhý účastník námitku nepřijme, musel by se zákazník - spotřebitel obrátit se svým návrhem na vyslovení neplatnosti na obecný soud.

Jako další možnost řešení dané situace, kdy jsou poskytnuty chybné informace jak před podpisem smlouvy, nebo po jejím podpisu, je od smlouvy odstoupit. Obecně platí, že odstoupit od smlouvy může účastník, jen jestliže je to zákonem stanoveno nebo účastníky dohodnuto. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší, není-li právním předpisem stanoveno nebo účastníky dohodnuto jinak. Tolik stanoví obecná úprava občanského zákoníku. Speciální úpravu pak představuje institut odstoupení upravený v rámci spotřebitelských smluv. Jedná se o právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku, a to právě v návaznosti na porušení zákonem specifikované informační povinnosti dodavatele (distributora). Dále je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, v zákonem dané lhůtě bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce, a tomuto právu spotřebitele odpovídající povinnost dodavatele jej o tomto právu informovat (zde je oprávnění spotřebitele tedy ještě širší, může být v zákonné lhůtě uplatněno dle uvážení zákazníka, je nezávislé na jakémkoli předchozím pochybení či porušení povinnosti ze strany obchodníka, a nesplnění jeho informační povinnosti „pouze“ prodlužuje lhůtu, ve které lze odstoupení uplatnit).

Možnost uplatnit právo na odstoupení bývá také pravidelnou součástí všeobecných obchodních podmínek jako nedílné součásti smluv o dodávce elektřiny, popř. smluv o sdružených službách dodávky elektřiny.

Česká obchodní inspekce postupuje v rámci dozoru nad ochranou spotřebitele v problematice poskytování povinných informací podle zákona o ochraně spotřebitele, tedy za předpokladu, že obchodník nesplní povinnost informovat spotřebitele způsobem a v rozsahu uloženým mu tímto zákonem (ustanovení § 9 - 14a). Podle těchto ustanovení zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v přiloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné. Proávající je dále povinen zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny informacemi, které jsou definované v § 10 zákona o ochraně spotřebitele (tato povinnost se pro oblast energetiky v podstatě neuplatní, nicméně zároveň platí, že nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit údaji jiným vhodným způsobem, a není-li možné nebo účelné prodávané výrobky vzhledem k jejich povaze takto označit, je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení tohoto zákona, pravdivě sdělit, popřípadě doložit). Veškeré informace musí být uvedeny v českém jazyce. Dále je prodávající povinen informovat v souladu s cenovými předpisy spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit, přičemž informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:

- a) cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
- b) stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
- c) v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,
- d) cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,
- e) vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.

Výše uvedená informační povinnost je potenciálně významná pro oblast energetiky, neboť i v energetice dochází velmi často k informování zákazníků způsobem, který vyvolává ve spotřebitelích zdání, že cena energie je nižší než ve skutečnosti (viz. např. různé informační kampaně dodavatelů elektřiny, kdy jsou ale v rámci „levnější“ dodávky elektřiny služby spojené s dodávkou elektřiny zvlášť zpoplatněny a tato skutečnost není spotřebitelům sdělována a některé další obchodní praktiky).

Zákazník se může obrátit se stížností na ERÚ, ten však není v tomto případě jediným místem, kam se mohou spotřebitelé energie obracet se svými problémy. Vzhledem k tomu, že Česká republika zatím nemá sektorovou legislativu na ochranu zákazníka, jsou spotřebitelé energií tedy chráněni obecnou spotřebitelskou legislativou (viz výše). Energetický regulační úřad doporučuje konzultovat problémy spotřebitelů energie např. se Sdružením obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitele.info/poradna/>) či informovat Státní energetickou inspekci (<http://www.cr-sei.cz/>).