

TRVEJTE na svých PRÁVECH!

STÁTNÍ DOZOROVÉ ORGÁNY:

Česká obchodní inspekce inspekce (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

Státní veterinární správa (www.svs.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (www.szpi.gov.cz) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

Živnostenské úřady – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

Energetický regulační úřad (www.eru.cz) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vám síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetýt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz Uherský Brod: 107,3 MHz
Znojmo: 97,3 MHz Uherské Hradiště: 99,1 MHz
Zlín: 97,5 MHz Brno-město: 93,1 MHz
Hodonín: 93,6 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!



KDE NÁS NAJDETE:
SOS – Asociace, z. s.
Mečová 5, 602 00 Brno

PORADENSTVÍ
po – pá 9.00 - 16.00
tel.: 542 210 549, 542 210 778
poradna@asociace-sos.cz
www.asociace-sos.cz

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu
2600115708/2010

Děkujeme...

Pomáhají nám:



B | R | N | O |

Jihomoravský kraj

e-on

Jihočeský kraj



SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM

Město Plzeň

PROSTĚJOV



tábor

Vyškov

www.asociace-sos.cz

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

Vyúčtování DODÁVEK ENERGIÍ



SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

VYÚČTOVÁNÍ DODÁVEK ENERGIÍ

Dodavatelé elektřiny, plynu a tepelné energie jsou povinni uvádět na vyúčtování veškeré údaje pravdivě a v přehledné, srozumitelné a čitelné podobě.

VYÚČTOVÁNÍ ELEKTŘINY A PLYNU

Pravidelné roční vyúčtování elektřiny a plynu se dle vyhlášky ERÚ č. 207/2021 Sb. skládá z:

Části A (obecné části), která obsahuje odděleně:

- Celkovou výši částky za dodanou energii a související služby s daní z přidané hodnoty a bez této daně.
- Výši přeplatku nebo nedoplatku za zúčtovací období.
- Datum splatnosti přeplatku nebo nedoplatku a způsob jeho úhrady; je-li to možné, tak obsahuje dále v případě nedoplatku i grafický kód, ve kterém je vždy obsaženo alespoň číslo účtu příjemce ve formátu IBAN, částka k úhradě, měna platby a variabilní symbol.

Část A dále obsahuje mimo jiné také:

- Identifikační údaje obchodníka s elektřinou/plynem
- Identifikační údaje zákazníka
- Vymezení zúčtovacího období datem prvního a posledního dne zúčtovacího období
- Celkové množství elektřiny dodané do odběrného místa
- Celkovou výši záloh uhrazených za zúčtovací období (je-li povinnost hradit zálohy sjednána ve smlouvě)
- Kontakt na zákaznickou linku dodavatele a poruchovou telefonní linku provozovatele distribuční soustavy.

Části B (podrobné části), která obsahuje mimo jiné:

- Adresu a EAN kód (elektřina) nebo EIC kód (plyn) odběrného místa.
- Produkt dodavatele elektřiny nebo plynu a sazbu distribuce elektřiny.
- Rozpis plateb za dodávku energie a související služby.
- Celkovou výši záloh uhrazených zákazníkem za zúčtovací období a rozpis těchto záloh podle data úhrady a jejich výše.
- Celkové množství dodané elektřiny/plynu.
- Množství elektřiny/plynu dodané do každého odběrného místa

ve zúčtovacím období a alespoň ve dvou bezprostředně předcházejících zúčtovacích obdobích srovnatelných z hlediska časového trvání, pokud jsou takové údaje dostupné prostřednictvím informačního systému operátora trhu.

Části C (doprovodné části), která obsahuje mimo jiné informace týkající se:

- Způsobu uplatnění reklamace vyúčtování včetně údaje o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci vyúčtování uplatnit.
- Právech zákazníka, vznikne-li mezi zákazníkem a dodavatelem elektřiny/plynu spor ve věci týkající se dodávky elektřiny a souvisejících služeb nebo jejich vyúčtování, a způsobech řešení takových sporů.
- Kontaktních údajích na Energetický regulační úřad, Ministerstvo průmyslu a obchodu a Státní energetickou inspekci.

Obchodník s elektřinou provede bezplatně **řádné vyúčtování** nejméně jednou ročně tak, aby délka zúčtovacího období nepřesáhla 14 kalendářních měsíců po sobě následujících, a to do 15 dnů od uskutečnění zdanitelného plnění (tzn. ode dne odečtu z měřicího zařízení, případně dne zjištění skutečné spotřeby). Dodavatel poskytne zákazníkovi bezplatně mimořádné vyúčtování do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, pokud zákazník ukončil odběr elektřiny nebo plynu v odběrném místě nebo změnil dodavatele elektřiny nebo dodavatele plynu.

REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ ELEKTŘINY A PLYNU

Zjistí-li spotřebitel, že vyúčtování elektřiny či plynu neodpovídá skutečnosti nebo je jinak chybné, může jej **reklamovat**, což je vhodné učinit co nejdříve. Na vyúčtování musí být uveden způsob a lhůta pro uplatnění této reklamace. **Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci do 15 dní od podání zákazníkem, pokud je reklamace uznána musí poté vyrovnat rozdíl v platbách do 30 dnů od obdržení reklamace.** Pokud dodavatel reklamaci včas nevyřídí náleží spotřebiteli finanční náhrada v případě dodávky elektřiny ve výši 600 Kč za každý den, nejvýše 24 000 Kč více ve vyhlášce ERÚ č. 540/2005 Sb.) a v případě vyúčtování dodávky plynu náhrada ve výši 750 Kč za každý den, nejvýše 7 500 Kč (více ve vyhlášce ERÚ č. 545/2006 Sb.). Podmínkou ale je, že spotřebitel požádá o finanční náhradu včas, což znamená do šedesáti kalendářních dnů od chvíle, kdy k porušení došlo. Zároveň platí, že žádost o finanční náhradu musí být písemná stejně jako samotná reklamační.

Podání reklamace nemá **odkladný účinek**, což znamená, že pokud s fakturovanou částkou spotřebitel nesouhlasí, musí ji nejprve zaplatit. V opačném případě hrozí, že by se zákazník nezaplacením dopustil opakovaného neplnění smluvených platebních povinností, tedy neoprávněného odběru, a tím by riskoval odpojení. Teprve po kladném vyřízení reklamace má spotře-

bitel nárok na vrácení prostředků, které po něm dodavatel požadoval neoprávněně.

VYÚČTOVÁNÍ TEPELNÉ ENERGIE

Vyúčtování tepelné energie obsahuje obdobné náležitosti jako vyúčtování elektřiny a plynu.

Dodavatel tepelné energie provádí odběrateli bezplatně vyúčtování dodávky tepelné energie **nejméně jednou za kalendářní rok**, a to k 31. prosinci kalendářního roku, který je posledním dnem vyúčtovacího období. Doklad o vyúčtování dodávky tepelné energie za kalendářní rok poskytuje dodavatel odběrateli nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku, pokud se s odběratelem nedohodne jinak. V případě, že je vyúčtovací období kratší než kalendářní rok, provede dodavatel tepelné energie vyúčtování dodávky tepelné energie vždy k poslednímu dni tohoto vyúčtovacího období, nejpozději do konce následujícího měsíce.

Pokud jsou náklady na tepelnou energii na vytápění a náklady na poskytování teplé užitkové vody **rozúčtovány mezi konečné spotřebitele (například v rámci bytového domu ve správě SVJ)**, postupuje vlastník (či správce domu) dle vyhlášky MMR č. 269/2015 Sb. a zákona č. 67/2013 Sb. Poskytovatel služeb (např. pronajímatel, či SVJ) musí vyúčtování příjemci (nájemníkovi či vlastníkovu bytu v rámci SVJ) doručit nejpozději do 4 měsíců od skončení zúčtovacího období. Nejpozději do 5 měsíců od skončení zúčtovacího období musí poskytovatel příjemci, na základě jeho písemné žádosti, umožnit nahlédnutí do podkladů k vyúčtování. Pokud poskytovatel vyúčtování neposkytne nebo odmítne příjemci nahlédnout do podkladů k vyúčtování, má příjemce právo na zaplacení pokuty příjemcem ve výši 50 Kč za každý den prodlení. Případné **námítky proti způsobu a obsahu rozúčtování** tepelné energie předloží příjemce služeb poskytovateli nejpozději do 30 dnů ode dne doručení vyúčtování, vlastník (či správce) má pak 30 dnů na její vyřízení. Finanční vyrovnání provedou poskytovatel a příjemce služeb v dohodnuté lhůtě, nejpozději však ve lhůtě čtyř měsíců ode dne doručení vyúčtování.

Další užitečné informace naleznete na webu Energetického regulačního úřadu – www.eru.cz.

Potřebuje poradit
i s jiným problémem?

