

**PRÍRUČKA PRE  
SPOTREBITEĽOV -  
UŽITOČNÉ INFORMÁCIE  
PRE ODBERATEĽOV  
ELEKTRINY A PLYNU  
V DOMÁCNOSTI**

Od 01. 07. 2007 došlo k plnej liberalizácii trhu s elektrinou a plynom, čo znamená, že na trhu pôsobí viacero dodávateľov elektriny a plynu, ktorých zoznam nájdete aj na webovom sídle Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) [www.urso.gov.sk](http://www.urso.gov.sk).

**Upozornenie:** Medzi dodávkou elektriny a plynu a distribúciou elektriny a plynu je rozdiel. **Distribúciu** elektriny alebo plynu zabezpečujú prevádzkovatelia distribučnej sústavy/siete, ktorými sú:

- ✓ plyn: SPP–Distribúcia, a.s.
- ✓ elektrina:
  - Západoslovenská distribučná, a.s.
  - Východoslovenská distribučná, a.s.
  - Stredoslovenská distribučná, a.s.

So zamestnancami týchto spoločností sa najčastejšie môžete stretnúť napr. pri montáži a údržbe meradiel a pri vykonávaní odpočtov. Bez ohľadu nato, ktorého z dodávateľov elektriny alebo plynu si zvolíte, prevádzkovateľ distribučnej sústavy alebo prevádzkovateľ distribučnej siete sa Vám nemení, vždy ostáva ten istý, v prípade, že sa Vaše odberné miesto ostane nezmenené.

**Dodávateľa** elektriny/plynu si môžete vybrať Vy. S dodávateľom, ktorého si vyberiete, je potrebné uzatvoriť zmluvu (zmluvu o združenej dodávke elektriny/plynu, rámcovú zmluvu). Vami vybraný dodávateľ Vám na základe uzatvorenej zmluvy dodáva elektrinu/plyn. Za túto dodávku je dodávateľ oprávnený vystavovať Vám faktúry za spotrebovanú elektrinu/plyn. Čo sa týka preddavkových platieb, takisto je potrebné ich uhrádzať Vami vybranému dodávateľovi.

## Zmena dodávateľa

Pred každou zmenou dodávateľa elektriny/plynu Vám úrad odporúča **overiť**:

- ✓ či je zmluva s Vaším súčasným dodávateľom elektriny/plynu uzatvorená na dobu určitú alebo na dobu neurčitú (viazanosť),
- ✓ či ste v predchádzajúcom období neuzatvorili dodatok k zmluve, ktorý by ovplyvňoval viazanosť Vašej súčasnej zmluvy,
- ✓ či sa viazanosť Vašej zmluvy uzatvorenej na dobu určitú automaticky ne/predlžuje (ne/prolonguje),
- ✓ prípadné poplatky za predčasné ukončenie zmluvy,
- ✓ aké sú možnosti ukončenia zmluvného vzťahu podľa zákona alebo podľa obchodných podmienok Vášho súčasného dodávateľa elektriny/plynu – napr. podľa zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene

a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“) máte právo bezodplatne vypovedať zmluvu v prípadoch:

- zmeny ceny za dodávku elektriny/plynu (bližšie o cene vid'. časť „Cena elektriny a plynu“),
- zmeny obchodných podmienok dodávky elektriny/plynu.

**Ďalším krokom** potrebným k zmene dodávateľa elektriny/plynu je uzatvorenie zmluvy s Vaším novým dodávateľom elektriny/plynu, ktorého ste si zvolili. Zmluvu je možné uzatvoriť priamo na zákazníckom centre dodávateľa alebo prostredníctvom online formuláru na webovom sídle príslušného dodávateľa, kedy sa vyhnete akýmkoľvek pochybnostiam o tom, s akým dodávateľom zmluvu uzatvárate.

**Upozornenie:** Úrad uvádza, že v súčasnosti mnoho dodávateľov využíva možnosť uzatvorenia zmlúv prostredníctvom obchodných zástupcov v rámci podomového predaja. Preto je potrebné overiť si totožnosť osoby, ktorá prichádza s určitou ponukou, najčastejšie s ponukou lacnejších energií.

**Pred uzatvorením zmluvy o dodávke elektriny alebo plynu si ponechajte primeraný čas na oboznámenie sa s obsahom zmluvy, ako aj s aktuálne platnými obchodnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, rovnako i s aktuálne platným cenníkom dodávateľa.**

Dôkladne si preštudujte aj ustanovenia napísané drobnými písmenami, resp. na osobitných listoch, či stranách, ako napr. obchodné podmienky, ktoré sú súčasťou zmluvy. Obchodné podmienky jednotlivých dodávateľov elektriny a plynu nájdete aj na internetovej stránke úradu, v časti „Rozhodnutia“ – „Elektroenergetika“/„Plynárenstvo“.

Ustanovenia o predmete zmluvy a o cene nemôžu byť napísané menším písmom ako iné časti tejto zmluvy, s výnimkou názvu a označení častí zmluvy. Podrobne si preštudujte obsah zmluvy, resp. jej dodatkov, predmetom ktorých môžu byť okrem zabezpečenia dodávky plynu a elektriny do odberných miest aj iné, častokrát spoplatnené, služby (napr. rôzne formy poistenia domácnosti, zdravia, a pod...), o ktoré nemusíte mať ako odberateľ záujem. Ak niektorým ustanoveniam zmluvy alebo obchodných podmienok nerozumiете, je veľmi dôležité vyjasniť si tieto nejasnosti ešte **pred podpisom zmluvy**.

Úrad Vás touto cestou dôrazne upozorňuje na nátlakové metódy niektorých obchodných zástupcov dodávateľov pri ponúkaní uzatvorenia zmluvy s tým - ktorým dodávateľom. Pri prezentovaní ponuky a podpisovaní zmluvy máte nárok trvať na prítomnosti ďalšej osoby. Ak máte možnosť, overte si prostredníctvom internetovej stránky, prípadne priamo telefonicky na zákazníckej linke príslušného dodávateľa všetky informácie, ktoré Vám uviedol obchodný zástupca.

Pri uzatváraní zmluvy o dodávke elektriny je potrebné zvážiť nie len cenu, ale aj obsah obchodných podmienok, zabezpečenie zákazníckych služieb, či možnosti úhrady

preddavkových platieb. Pri zmluve si taktiež skontrolujte, na akú dobu sa zmluva uzatvára (viazanosť), nakoľko niektorí dodávatelia uprednostňujú zmluvy na dobu určitú, ktoré potom nie je možné kedykoľvek vypovedať, resp. možno ich vypovedať len zo zákonom ustanovených dôvodov.

Od zmluvy máte právo **bezodplatne odstúpiť** v lehote **14 dní odo dňa jej podpisu**, a to bez uvedenia dôvodu. Odstúpenie od zmluvy musíte odoslať poštou (najlepšie doporučené) **najneskôr v posledný deň 14 dňovej lehoty**. Úrad Vás upozorňuje, že každý z dodávateľov môže mať v obchodných podmienkach špecifikované náležitosti odstúpenia od zmluvy (napr. vlastnoručný podpis, identifikácia odberateľa, identifikácia odberných miest).

V prípade, že pri podpise zmluvy podpíšete aj plnú moc na zastupovanie v procese zmeny dodávateľa, všetky potrebné úkony za Vás uskutoční **splnomocnená osoba, ktorou je spravidla nový dodávateľ elektriny/plynu**. Proces zmeny dodávateľa trvá najmenej 21 dní a zmena dodávateľa sa uskutočňuje najčastejšie k 1. dňu v mesiaci.

**Úrad Vás takisto ďalej dôrazne upozorňuje**, že v prípade, ak proces zmeny Vášho dodávateľa tzv. zmaríte, napr. tým, že **odvoláte vyššie uvedenú plnú moc** udelenú Vášmu **novému dodávateľovi**, alebo tým, že svojmu **pôvodnému** dodávateľovi podpíšete **odvolanie svojej výpovede zmluvy, je Váš nový dodávateľ oprávnený** od Vás požadovať **úhradu sankcie za porušenie zmluvy** z Vašej strany.

## Zmena odberateľa

Aktuálna právna úprava v oblasti energetiky v súčasnosti podrobne neupravuje proces zmeny odberateľa. S cieľom vyhnúť sa komplikáciám Vám úrad preto pri zmene odberateľa elektriny/plynu na odbernom mieste (napr. v prípade úmrtia, zmeny vlastníctva k nehnuteľnosti) odporúča kontaktovať Vami vybraného dodávateľa elektriny/plynu, prípadne predchádzajúceho odberateľa a poskytovať im plnú súčinnosť.

## Cena elektriny a plynu

Podľa zákona o energetike je dodávateľ elektriny/plynu povinný riadne a úplne informovať odberateľa elektriny/plynu na vyhotovenej faktúre alebo v materiáli zasielanom súčasne s faktúrou o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny a za dodávku plynu, vrátane ich jednotkovej ceny. Informácia o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu obsahuje najmä jednotkovú cenu za:

- a) nákup elektriny alebo plynu, vrátane obchodnej činnosti dodávateľa elektriny alebo dodávateľa plynu,
- b) prepravu plynu,
- c) distribúciu elektriny, vrátane prenosu alebo distribúciu plynu,
- d) skladovanie plynu,

- e) straty pri prenose elektriny a distribúcii elektriny,
- f) systémové služby v elektroenergetike,
- g) prevádzkovanie systému v elektroenergetike,
- h) odvod do Národného jadrového fondu (NJF), ktorého výška je určená nariadením vlády.

Z uvedeného je zrejmé, že cena elektriny/plynu pozostáva z **viacerých zložiek**, okrem iného, z ceny za dodávku elektriny/plynu a z ceny za distribúciu elektriny/plynu, ktoré sú schvaľované alebo určované úradom ako ceny maximálne.

Konkurencia na trhu s elektrinou/plynom existuje v samotnej dodávke elektriny/plynu, avšak v distribúcii elektriny/plynu naďalej existuje monopolné postavenie prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete, ktorý sa Vám zmenou dodávateľa elektriny/plynu nemení. Teda v prípade, že zvažujete zmenu dodávateľa elektriny/plynu z dôvodu nespokojnosti s výškou ceny, **stačí, aby ste si porovnali cenu za samotnú dodávku elektriny/plynu**, keďže **ostatné zložky ceny sú určené úradom ako pevné ceny a pri zmene dodávateľa elektriny/plynu ostávajú nezmenené**. Reálna cena elektriny uvedená v cenníkoch jednotlivých dodávateľov môže byť nižšia ako úradom schválená maximálna cena.

Úrad Vám zároveň na svojom webovom sídle [www.urso.gov.sk](http://www.urso.gov.sk) v časti „Pre spotrebiteľa“ - „Cenová kalkulačka“ na základe údajov o Vašej spotrebe ponúka možnosť porovnať ponuky jednotlivých dodávateľov elektriny/plynu a zistiť tak možnú úsporu pri dodávke elektriny a plynu.



Domov / Pre spotrebiteľa

## Cenová kalkulačka

### Cenová kalkulačka pre prepočet výhodnosti dodávky elektriny a plynu pre zraniteľných odberateľov

Vážený spotrebiteľ,

ak máte záujem nájsť si najvýhodnejšieho dodávateľa elektriny alebo plynu, úrad Vám ponúka možnosť veľmi jednoduchým spôsobom porovnať ponuky dodávok od rôznych dodávateľov

Na základe údajov o Vašej spotrebe rýchlo zistíte najlepšiu ponuku a možnú úsporu.

Zoznam dodávateľov a postup prípadnej zmeny dodávateľa nájdete [na tejto stránke](#), alebo na webovej stránke vybraného dodávateľa.

- [Cenová kalkulačka - Plyn](#)
- [Cenová kalkulačka - Elektrina](#)

Úrad zdôrazňuje, že kalkulácia sa v prípade elektriny a plynu týka výlučne dodávky komodity ako rozhodujúcej, ale predsa len iba jednej zložky koncovej ceny. Výsledok nie je koncová alebo tzv. integrovaná cena, pretože neobsahuje v sebe sieťové poplatky, ktoré pre všetkých dodávateľov jednotne určuje úrad a teda ich vlastne netreba brať do úvahy, ale hlavne tiež nie obchodné marže dodávateľov a DPH.

- Základné práva odberateľa v domácnosti
- Často kladené otázky
- Zmena dodávateľa
- Podnety a riešenia sporov
- Cenová kalkulačka
- Štandardy kvality
- Burzové ceny elektriny a plynu



Uvedená schéma znázorňuje, ako si porovnáte cenu jednotlivých dodávateľov elektriny. Podobný systém je aj pri cenovej kalkulačke plynu.

Typ odberateľa:  Domácnosť  Malý podnik

Kraj:

Tarifné pásmo:

VT: Ročná spotreba (kWh):

Aktuálny dodávateľ:

Pri zmene na najvýhodnejšieho dodávateľa **Dodávateľ B** môžete ušetriť ročne **11.90 € s DPH**, čo je úspora **20.33%**

Druh tarify: DD1

Súčasný dodávateľ elektriny	Ročná platba € (s DPH)
Dodávateľ A	58.55

Poradie alternatívnych dodávateľov :

Alternatívni dodávatelia elektriny	Ročná platba € (s DPH)	Úspora € (s DPH)	Úspora (%)	Bližšie informácie	Komentáre
Dodávateľ B	46.65	11.90	20.33	<a href="#">&gt;&gt; link</a>	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.
Dodávateľ C	48.46	10.09	17.24	<a href="#">&gt;&gt; link</a>	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.
Dodávateľ D	48.72	9.83	16.78	<a href="#">&gt;&gt; link</a>	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.
Dodávateľ E	48.74	9.81	16.75	<a href="#">&gt;&gt; link</a>	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.
Dodávateľ F	49.32	9.22	15.76	<a href="#">&gt;&gt; link</a>	Aktuálne platné ceny z rozhodnutia.

Zadajte Vašu ročnú spotrebu

Zo zoznamu dodávateľov elektriny si zvolíte Vášho aktuálneho dodávateľa elektriny

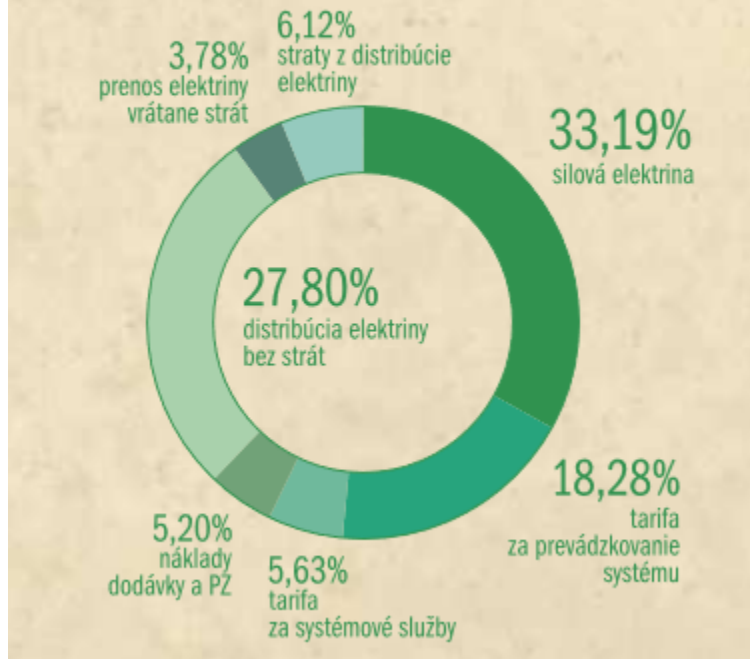
Po spustení prepočtu Vám cenová kalkulačka vypočíta, ktorý z dodávateľov elektriny je pre Vás najvýhodnejší

Dodávateľ elektriny/plynu zverejňuje cenník elektriny/plynu na svojom webovom sídle. Ako odberateľ elektriny/plynu máte zároveň právo na poskytnutie informácie o každej zmene ceny za dodávku elektriny/plynu, rovnako o zmene obchodných podmienok, a to najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, pričom dodávateľia nemajú povinnosť poskytovať takéto informácie v písomnej podobe, ale postačí, ak ich zverejnia na svojom webovom sídle. V prípade, že s uvedenými zmenami nesúhlasíte, máte právo zmluvu o združenej dodávke elektriny/plynu bezodplatne vypovedať doručením oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny/plynu najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny, s účinnosťou najneskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny.

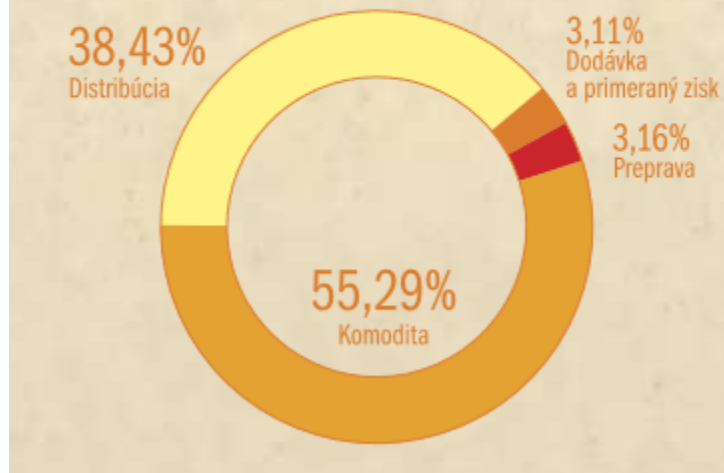
Úrad Vás zároveň upozorňuje, že jednotliví dodávateľia elektriny/plynu majú aj osobitné cenníky služieb (napr. poplatky za vystavenie upomienky, vystavenie splátkového kalendára, odkladu úhrady dlhu, a pod...), ktoré sú spravidla dostupné na ich webových sídlach. Uvedené cenníky služieb dodávateľov nie sú úradom regulované.

Na stránkach niektorých dodávateľov elektriny/plynu môžete nájsť aj integrovaný cenník, z ktorého je zrejma konečná cena za elektrinu/plyn.

### Štruktúra ceny elektriny pre domácnosti v roku 2016



### Štruktúra priemernej ceny za dodávku plynu pre domácnosti v roku 2016 bez DPH



### Preddavkové platby

Preddavková platba je pravidelná, spravidla mesačne uhrádzaná platba, ktorú realizujete v prospech Vášho dodávateľa elektriny/plynu. Optimálne nastavenie



preddavkových platieb je **11 preddavkových platieb** (najviac vo výške 1/11 spotreby elektriny/plynu za predošlé vyúčtovacie obdobie), pričom posledný mesiac (mesiac, v ktorom Vám je vystavená vyúčtovacia faktúra) preddavkovú platbu neplatíte, vzhľadom na to, že predpokladaná celková suma za Vašu spotrebu elektriny/plynu je rozrátaná na 11 platieb.

Preddavkové platby môžete uhrádzať jedným z Vami zvolených spôsobov, ktoré ponúka Váš dodávateľ elektriny/plynu (napr. SIPO, bankový prevod, inkaso). Ak Vám spôsob úhrady prestal vyhovovať, máte možnosť Vášho dodávateľa požiadať o zmenu spôsobu úhrady a zvoliť si iný spôsob platby, ktorý Váš dodávateľ umožňuje.

Preddavkové platby uhrádzate na základe **dohody o preddavkových platbách**, ktorá je spravidla zasielaná spolu s vyúčtovacou faktúrou. Návrh dohody o preddavkových platbách vystavuje Váš dodávateľ elektriny/plynu. Ak nesúhlasíte s výškou preddavkových platieb v uvedenom návrhu, je potrebné kontaktovať Vášho dodávateľa a dohodnúť sa s ním na optimálnej výške Vašich preddavkových platieb. V prípade, že Vám vyúčtovacia faktúra nebola doručená a nie ste si istý, ako máte Vaše preddavkové platby uhrádzať, požadujte u svojho dodávateľa informáciu o tom, ako majú byť Vaše preddavkové platby uhrádzané v nadchádzajúcom fakturačnom období.

Obchodné podmienky dodávateľov elektriny/plynu, ktoré sú záväzné aj pre Vás, Vám ukladajú povinnosť uhrádzať preddavkové platby za dodávku elektriny/plynu. Zákon Vám, ako odberateľovi, dáva oprávnenie požiadať o úpravu preddavkových platieb, ako je uvedené vyššie. Dodávateľ je na základe zákona povinný Vám na Vašu žiadosť odpovedať. Úrad Vám pripomína, že úprava preddavkových platieb nie je vykonaná automaticky po podaní Vašej žiadosti, ale až po potvrdení o úprave dohody o preddavkových platbách zo strany dodávateľa. Pokiaľ Vám dodávateľ nepotvrdí, že k úprave preddavkových platieb došlo, úrad odporúča uhrádzať preddavkové platby podľa aktuálnej dohody o preddavkových platbách.

Aby preddavkové platby zodpovedali Vašej aktuálnej a predpokladanej spotrebe elektriny/plynu, je možné požiadať dodávateľa o úpravu preddavkových platieb, teda o ich zvýšenie alebo zníženie, ak viete odhadnúť, že na Vašom odbernom mieste dôjde k poklesu (určitú dobu nebudete obývať toto odberné miesto, prípadne sa zmenia podmienky Vášho odberu) alebo nárastu spotreby (pribudne spotrebič, ktorý má veľkú spotrebu, zmenia sa podmienky Vášho odberu).

Úhrada preddavkových platieb zodpovedajúca Vašej spotrebe, je prvým predpokladom k vzniku vyrovnanjšieho stavu medzi cenou za Vašu spotrebu elektriny/plynu a úhradami Vašich preddavkových platieb, ktorý sa odzrkadľuje vo vyúčtovacej faktúre, kedy vzniká iba mierny nedoplatok/preplatok.

**Upozornenie:** Podľa obchodných podmienok väčšiny dodávateľov sa za dátum úhrady preddavkovej platby považuje **dátum pripísania peňažných prostriedkov na účet dodávateľa**. Úrad preto odporúča uhrádzať preddavkové platby **s dostatočným predstihom** pred termínom splatnosti (v závislosti od spôsobu

platby, aký máte zvolený), s uvedením **správneho variabilného symbolu** a **v predpísanej výške** podľa dohody o preddavkových platbách.

## **Vyúčtovanie**

Vyúčtovanie odberu plynu vykonáva dodávateľ plynu najmenej jedenkrát ročne formou **vyúčtovacej faktúry**. Povinnosť vystavovať vyúčtovaciu faktúru raz ročne pri odbere elektriny nie je stanovená platnou právnou úpravou v oblasti energetiky, avšak môže byť upravená v obchodných podmienkach jednotlivých dodávateľov elektriny. V prípade zmeny dodávateľa elektriny/plynu, je dodávateľ povinný doručiť konečné vyúčtovanie platieb za dodávku elektriny/plynu najneskôr do štyroch týždňov po vykonaní zmeny.

Dodávateľ elektriny/plynu fakturuje dodané množstvo elektriny/plynu na základe **údajov poskytnutých od prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete**, ktorý je povinný zabezpečiť meranie elektriny/plynu v distribučnej sústave/sieti. Úrad Vám odporúča sledovať stavy Vašich meradiel a zaznamenávať si ich, prípadne si meradlá v pravidelných intervaloch fotografovať, aby ste v prípade reklamácie vyúčtovacej faktúry, v ktorej by nesedeli stavy Vašej spotreby elektriny/plynu, mohli podložiť Vaše tvrdenia aj pravidelnými záznamami o Vašej spotrebe. Úrad Vám preto odporúča skontrolovať si, či sú začiatkové a konečné stavy Vašej spotreby za dané fakturačné obdobie uvedené vo vyúčtovacej faktúre správne.

Ak neuhradíte prípadný nedoplatok z vyúčtovacej faktúry, resp. preddavkovú platbu do určeného dňa splatnosti, dodávateľ elektriny/plynu je povinný Vás na tento stav upozorniť a určiť nový termín splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako desať dní od upozornenia a zároveň je povinný Vás poučiť o prerušení dodávky elektriny/plynu, ak svoj záväzok nesplníte ani v novej lehote splatnosti.

Preplatok z vyúčtovacej faktúry je dodávateľ elektriny/plynu povinný uhradiť v lehote splatnosti. V prípade neuhradenia preplatku z vyúčtovacej faktúry v lehote splatnosti, máte možnosť obrátiť sa na úrad.

## **Reklamácie**

V prípade, že nie ste spokojní s vystavenou vyúčtovacou faktúrou, nastavením preddavkových platieb, odčítaním stavov spotreby, a pod..., máte možnosť podať Vášmu dodávateľovi elektriny/plynu alebo prevádzkovateľovi distribučnej sústavy/siete **reklamáciu**. Úrad Vás upozorňuje, že náležitosti podania reklamácie sú špecifikované v obchodných podmienkach jednotlivých dodávateľov elektriny/plynu, resp. prevádzkových poriadkoch prevádzkovateľov distribučnej sústavy/siete.

Lehota na vybavenie reklamácie je pre dodávateľa elektriny/plynu maximálne 30 dní odo dňa doručenia reklamácie, v prípade, ak sa vyžaduje súčinnosť prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete (najčastejšie v prípade reklamácie vyfakturovanej spotreby), má dodávateľ na vybavenie reklamácie maximálne 35 dní.

Úrad Vás upozorňuje na skutočnosť, že **podanie reklamácie nemá vplyv na splatnosť** vyúčtovacej faktúry, resp. na splatnosť preddavkovej platby, preto **je potrebné uhrádzať Vaše záväzky v lehote splatnosti, aby ste predišli spoplatnenému upomínaniu, či odpojeniu od dodávky elektriny/plynu.**

## Meradlo

Súčasťou Vášho odberného miesta je aj určené meradlo, ktoré zaznamenáva stav Vašej spotreby elektriny/plynu. Meradlo je vlastníctvom prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete a Vy, ako odberateľ, **máte zo zákona povinnosť sprístupniť meradlo** prevádzkovateľovi distribučnej sústavy/siete, či už za účelom vykonania odpočtu spotreby, kontroly meradla, jeho výmeny alebo demontáže.

Ak máte pochybnosti o správnosti merania údajov o Vašej spotrebe elektriny/plynu alebo zistíte na meradle chybu, máte právo požiadať prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete o preskúšanie určeného meradla. **Úhradu nákladov na preskúšanie určeného meradla uhrádza prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete len v tom prípade, ak sa potvrdí chyba na určenom meradle. V opačnom prípade náklady na preskúšanie hradí ten, kto o preskúšanie požiadal.** Kontrolu dodržiavania postupu prevádzkovateľa distribučnej sústavy/siete vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

Úrad Vám odporúča pravidelnú kontrolu meradla na Vašom odbernom mieste. Máte tak možnosť odhaliť a nahlásiť prípadnú poruchu včas a predísť tak zbytočným komplikáciám. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete má povinnosť zisťovať stavy spotreby na Vašom odbernom mieste minimálne raz ročne (termín pravidelného odpočtu je možné zistiť aj podľa fakturačného obdobia, za ktoré Vám Váš dodávateľ vystavuje faktúru).

**Upozornenie:** Ak nie je Vášmu prevádzkovateľovi distribučnej sústavy/siete z Vašej strany umožnené zistiť stavy spotreby na odbernom mieste fyzickým odpočtom a nenahlásite mu ich ani Vy, prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete má oprávnenie určiť stav spotreby **odhadom** na základe Vašej spotreby za predchádzajúce obdobie. Ak dôjde k záseku alebo inej poruche Vášho meradla, prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete má právo určiť stavy spotreby, okrem iného, aj **typovým diagramom dodávky** (a to spätne od výmeny meradla až po posledný fyzický odpočet na Vašom odbernom mieste).

## Preventívna kontrola odpočtov

Ak je Vaše odberné miesto neprístupné a nemáte možnosť ho za účelom odpočtu sprístupniť alebo ak je Vaše odberné miesto verejne prístupné a nemáte možnosť overiť si, či došlo k odpočtu stavu meradla, úrad Vám odporúča zaznamenať si stav Vašej spotreby, prípadne nahlásiť tento stav spotreby priamo prevádzkovateľovi distribučnej sústavy/siete. Nie je Vašou povinnosťou nahlasovať údaje o Vašej aktuálnej spotrebe, avšak je vo Vašom záujme mať prehľad o Vašej spotrebe a o tom, či Vám je fakturovaná skutočná spotreba. Prehľad o Vašej spotrebe si zabezpečíte

pravidelnou kontrolou Vášho odberného miesta a pravidelným zaznamenávaním Vašej spotreby.

## **Alternatívne riešenie sporov**

V roku 2015 bol prijatý zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“),

ktorý nadobudol účinnosť dňa 01. 02. 2016. Úrad je orgánom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré vyplývajú zo:

- ✓ zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy,
- ✓ zmlúv o pripojení do distribučnej siete,
- ✓ zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu,
- ✓ zmlúv o dodávke a odbere tepla,
- ✓ zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody,

uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa § 1 písm. c) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov.

Predmetom podnetov a návrhov na alternatívne riešenie sporu sú najmä:

- ✓ problémy s vystavenými vyúčtovacími faktúrami za dodávku elektriny alebo plynu,
- ✓ problémy s nedodrzaním lehoty splatnosti pri vyplatení preplatku či nevystavením vyúčtovacej faktúry v zákonnej lehote a nespokojnosťou s vybavením reklamácie,
- ✓ nedodržanie jednotlivých ustanovení právnej úpravy v oblasti energetiky pri zmene dodávateľa,
- ✓ vystavovanie faktúr na úhradu deaktivčných poplatkov z titulu neposkytnutia súčinnosti odberateľmi pri zmene dodávateľa,
- ✓ okolnosti uzatvárania zmlúv o združenej dodávke komodít,
- ✓ konanie obchodných zástupcov pri uzatváraní zmlúv s odberateľmi (tzv. nekalé praktiky),
- ✓ problémy odberateľov pri ukončení zmluvného vzťahu, súvisiace s viazanosťou zmlúv, výpovednou lehotou, či vystavením konečnej vyúčtovacej faktúry,
- ✓ nastavenie zálohových platieb,
- ✓ prerušenie dodávok komodít do odberných miest.

Všetky potrebné informácie v súvislosti s ochranou odberateľa (riešením podnetov či alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov) sú zverejnené na webovom sídle úradu.

## **Podnety**

V prípade problémov týkajúcich sa vyššie uvedených skutočností ste oprávnení podať podnet písomne na adresu úradu: **Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava 27** alebo elektronicky na e-mailovú adresu: **urso@urso.gov.sk**.

Úrad Vás upozorňuje, že v kompetencii úradu **nie je**:

- ✓ kontrola obsahu a zákonnosti zmlúv uzatvorených s dodávateľmi elektriny/plynu, úrad vykonáva dohľad nad dodržiavaním obchodných podmienok, ktoré schválil pre dodávateľov elektriny/plynu, prípadne prevádzkových poriadkov schválených pre prevádzkovateľov distribučnej sústavy/siete,
- ✓ všeobecná kontrola faktúr bez bližšieho identifikovania problematickej položky,
- ✓ ukončenie zmlúv uzatvorených s dodávateľom elektriny a/alebo plynu napísaním výpovede alebo odstúpenia od zmluvy,
- ✓ vymáhanie akýchkoľvek pohľadávok (dlhov) medzi dodávateľom a odberateľom týkajúcich sa porušenia ich zmluvných vzťahov,
- ✓ overovanie pravosti podpisu odberateľa na uzavretých zmluvách,
- ✓ neoprávnený odber,
- ✓ vyúčtovanie za užívanie bytu.