

Informácie pre odberateľov elektriny, tepla a plynu :

- **Práva odberateľa elektriny a plynu v domácnosti**
- **Proces zmeny dodávateľa elektrickej energie - hlavné zásady**
- **Platná legislatíva ku zmena dodávateľa elektrickej energie**
- **Užitočné rady pred uzavretím zmluvy**
- **Fakturácia**
- **Informácie k cenám elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti**
- **Upozornenie pre odberateľov elektrickej energie a plynu**
- **Práva a povinnosti dodávateľa a odberateľa tepla**
- **Štandardy kvality dodávok elektriny a tepla**

Spracované v súlade s § 22, ods. 4, písm. c) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach.

V Bratislave 30.12.2014

Spracoval: Kleštinec, 02/49 214 277

Spoločnosť **MEOPTIS, s.r.o.**, IČO: 31 371 485, sídlo Lachova 37, 851 03 Bratislava dodáva :

- elektrinu v prevádzke Stará Spišská cesta 37, Košice
- elektrinu a plyn v prevádzke Magnezitárska 11, Ťahanovce
- elektrinu, teplo a plyn v prevádzke na Jozefa Hagaru 9, Bratislava.

Práva odberateľa elektriny a plynu v domácnosti

Odberateľ elektriny v domácnosti a odberateľ plynu v domácnosti má právo:

1. na uzavretie zmluvy o dodávke elektriny alebo plynu, ktorá musí okrem identifikácie zmluvných strán obsahovať predovšetkým,
 - a. rozsah dodávky elektriny alebo dodávky plynu a s týmito dodávkami súvisiacich služieb,
 - b. podmienky dodávky elektriny alebo dodávky plynu a s dodávkou súvisiacich služieb,
 - c. zdroj, spôsob a možnosti získavania informácií o cene elektriny alebo o cene plynu vrátane štruktúry ceny,
 - d. dobu trvania zmluvy a podmienky, za akých možno zmluvu vypovedať, vrátane informácie o poplatku za vypovedanie zmluvy alebo informácie, že zmluvu je možné vypovedať bez poplatku,
 - e. spôsob a výšku kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny alebo dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, vrátane kompenzácie za chybné alebo oneskorené vyúčtovanie platby za dodávku elektriny alebo plynu,
 - f. miesto, spôsob a lehoty na uplatňovanie reklamácie,
 - g. informáciu, za akých podmienok môže odberateľ vypovedať zmluvu, ak nesúhlasí so zmenou ceny elektriny alebo ceny plynu a s tým súvisiacich služieb alebo so zmenou podmienok dodávky elektriny alebo dodávky plynu,
 - h. spôsob oznámenia termínu na výmenu určeného meradla a informáciu o dôvodoch výmeny určeného meradla,
 - i. informácie o právach odberateľa elektriny v domácnosti alebo odberateľa plynu v domácnosti aspoň formou odkazu na takéto informácie zverejnené na webovom sídle dodávateľa elektriny alebo dodávateľa plynu,
 - j. náhradný spôsob určenia množstva dodanej elektriny alebo dodaného plynu v prípade poruchy určeného meradla alebo mimo určeného termínu odpočtu,
2. na informácie prostredníctvom webového sídla dodávateľa alebo zmluvy o zmene ceny a o zmene obchodných podmienok ([obchodné podmienky dodávateľov elektrickej energie](#), [obchodné podmienky dodávateľov plynu](#)) najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny,
3. **na bezodplatné** vypovedanie zmluvy, ak odberateľ elektriny alebo odberateľ plynu **nesúhlasí** so zmenou ceny alebo zmenu obchodných podmienok, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny dorúčením oznámenia o výpovedi zmluvy najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny,
4. na bezodplatné vypovedanie zmluvy, ak dodávateľ elektriny alebo dodávateľ plynu včas neoznámí zmenu ceny alebo zmenu obchodných podmienok dorúčením oznámenia o výpovedi dodávateľovi elektriny alebo dodávateľovi plynu najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi,
5. na informácie o obsahu zmluvy pred uzavretím zmluvy,
6. na informácie formou samostatného písomného poučenia o písomnom odstúpení od zmluvy bez udania dôvodu do 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy,
7. na výber nediskriminačnej formy a spôsobu platenia za dodávku elektriny alebo dodávku plynu,
8. na určenie nového termínu splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako 10 dní od písomného upozornenia o neuhradení záväzku dodávateľom elektriny alebo plynu aj s poučením o prerušení dodávky, ak odberateľ dlžnú sumu dodávateľovi neuhradí ani v dodatočnej lehote,
9. na informáciu o skladbe jednotlivých zložiek ceny, vrátane ich jednotkovej ceny,
10. na mimosúdne riešenie sporov,
11. **na bezodplatné** vykonanie zmeny dodávateľa,

Mimosúdne riešenie sporov

Ak koncový odberateľ elektriny alebo plynu nie je spokojný s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, môže požiadať úrad o mimosúdne riešenie sporu s regulovaným subjektom (regulovaným subjektom je napríklad Váš dodávateľ elektriny alebo plynu).

Návrh na začatia mimosúdneho riešenia sporu obsahuje

1. meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu koncového odberateľa elektriny alebo plynu,
2. názov a sídlo regulovaného subjektu,
3. predmet sporu,
4. odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
5. návrh riešenia sporu.

Návrh na začatia mimosúdneho riešenia sporu predloží koncový odberateľ elektriny alebo plynu, na úrad bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia vybavenia reklamácie. K návrhu pripojte všetky písomnosti potrebné pre posúdenie sporu. Úrad bude spor riešiť nestranne s cieľom jeho urovnania podľa zložitosti prípadu v lehote do 90 dní od úplného podania návrhu. Výsledkom úspešného riešenia sporu bude uzavretie písomnej dohody, ktorá bude záväzná pre obe strany sporu. Riešenie sporu mimosúdnu cestou pred úradom nie je prekážkou, aby ste sa v tejto veci obrátili na príslušný súd.

Preddavková platba

Odberateľ elektriny v domácnosti a odberateľ plynu v domácnosti má právo uhrádzať platby za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu formou s dodávateľom dohodnutých preddavkových platieb. Dodávateľ pri určení výšky preddavkovej platby

- zohľadní výšku preddavkových platieb za rovnaké obdobie predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia,
- v dohodnutej výške preddavkových platieb zohľadní skutočný odber elektriny a plynu za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo,
- plánovaný odber elektriny a plynu na nadchádzajúce zúčtovacie obdobie upraví o rozdiel medzi cenou elektriny a plynu uplatňovanou v predchádzajúcom zúčtovacom období a cenou elektriny a plynu, ktorá sa bude uplatňovať v nasledujúcom zúčtovacom období.

Ak odberateľ elektriny a plynu neuhradí preddavkovú platbu alebo nedoplatok z vyúčtovacej faktúry do určeného dňa splatnosti dodávateľ je povinný určiť nový termín splatnosti úhrady, nie však kratší ako 10 dní od upozornenia o neuhradení finančného záväzku odberateľa. Písomné upozornenie obsahuje aj poučenie o prerušení dodávky elektriny a plynu, ak odberateľ nesplní svoj záväzok ani v dodatočnej lehote.

zdroj:

<http://www.urso.gov.sk/?q=Pre%20spotrebite%C4%BEEa/Pr%C3%A1va%20spotrebite%C4%BEEa>

Proces zmeny dodávateľa elektrickej energie - hlavné zásady

- každý odberateľ elektriny má možnosť zmeniť svojho dodávateľa v súlade so zákonom o energetike, s pravidlami trhu s elektrinou a s prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej sústavy na časti vymedzeného územia kde sa elektrina spotrebuje,
- podmienkou na zmenu dodávateľa elektriny je ukončenie zmluvy o dodávke elektriny uzatvorenej s pôvodným dodávateľom elektriny najneskôr ku dňu vykonania zmeny dodávateľa elektriny a uzatvorenie zmluvy s novým dodávateľom elektriny s účinnosťou ku dňu vykonania zmeny dodávateľa elektriny,
- po uzavretí zmluvy o dodávke elektriny s novým dodávateľom elektriny je odberateľ elektriny povinný písomne alebo v elektronickej podobe požiadať o zmenu dodávateľa sám alebo prostredníctvom svojho nového dodávateľa elektriny príslušného prevádzkovateľa sústavy najneskôr 21 dní pred uplynutím výpovednej lehoty podľa §15 ods. 16 zákona 251/2012 Z.z. alebo pred skončením platnosti zmluvy o dodávke elektriny,
- pre odberné miesto s meraním typu A prevádzkovateľ sústavy vykoná diaľkový odpočet stavu elektromera ku dňu zmeny bilančnej skupiny alebo zmeny dodávateľa. Prevádzkovateľ sústavy určí ku dňu vykonania zmeny spotrebu elektriny pre odberné miesto s meraním typu B, ktorého sa zmena týka, podľa skutočne nameraných hodnôt,
- pre odberné miesto s meraním typu C (všetky domácnosti), ktorého sa zmena týka, prevádzkovateľ distribučnej sústavy určí pre dané odberné miesto typový diagram odberu po doručení žiadosti o zmenu registrácie odberného miesta a oznámi ho subjektu zúčtovania a novému dodávateľovi elektriny najneskôr sedem dní pred dňom vykonania zmeny bilančnej skupiny alebo dodávateľa elektriny,
- prevádzkovateľ sústavy bezodplatne určí spotrebu elektriny pre odberné miesto s meraním typu C na základe fyzického odpočtu alebo odpočtu určeného meradla vykonanom na základe vzájomne odsúhlaseného stavu určeného meradla medzi prevádzkovateľom distribučnej sústavy a odberateľom elektriny alebo ním splnomocneným dodávateľom elektriny podľa technickej špecifikácie a prevádzkového poriadku,
- prevádzkovateľ sústavy odovzdá dotknutým subjektom zúčtovania alebo dodávateľom elektriny údaje o spotrebe elektriny pre odberné miesto ku dňu vykonania zmeny do desiatich pracovných dní odo dňa vykonania zmeny,
- ak sú splnené všetky podmienky na vykonanie zmeny dodávateľa, požadovanú zmenu dodávateľa elektriny prevádzkovateľ distribučnej sústavy potvrdí doporučené poštou alebo zvoleným spôsobom komunikácie,
- spôsob komunikácie medzi novým dodávateľom elektriny, odberateľom elektriny a prevádzkovateľom distribučnej sústavy je definovaný v Technickej špecifikácii pre výmenu dát prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

Pri výbere dodávateľa elektriny sa ďalej odporúča najmä:

- podrobne preštudovať obchodné podmienky zmluvy na dodávku elektriny príslušného dodávateľa elektriny, zamerať sa aj na odkazy pod čiarou a formulácie písané drobným písmom,
- okrem ceny je dôležité preveriť, či dodávateľ elektriny nemá v zmluve zohľadnené aj iné poplatky za uzatvorenie, resp. vypovedanie zmluvy,
- preštudovať vypovedacie podmienky zmluvy.

Proces zmeny dodávateľa pre odberateľov elektriny je bezplatný a všetky potrebné úkony za zákazníka zrealizuje nový dodávateľ elektriny.

zdroj: <http://www.urso.gov.sk/?q=node/150>

Platná legislatíva k problematike "zmena dodávateľa elektrickej energie"

1. Zákon č. 251/2012 Z.z. z 31.06.2012 o energetike a o zmene niektorých zákonov v platnom znení.

Osobitne upozorňujeme na :

- § 15 ods. 15 : Účastníci trhu s elektrinou sú povinní dodržiavať pravidlá trhu.
- § 17 ods. 9 : Odberateľ elektriny má právo zmeniť dodávateľa elektriny. Dodávateľ elektriny nesmie požadovať od odberateľa elektriny finančnú úhradu za vykonanie zmeny.
- § 34, ods. 2 písm. f) bod 1: Dodávateľ elektriny poskytujúci univerzálnu službu je povinný uzatvoriť zmluvu o združenej dodávke elektriny na vymedzenom území podľa § 17 odst. 1 s každým odberateľom elektriny v domácnosti, ktorý o to požiada a splní obchodné podmienky dodávky elektriny.
- § 35 ods. 1. písm. a) : Odberateľ elektriny má právo uzatvoriť zmluvu o dodávke elektriny s dodávateľom elektriny; odmietnutie uzatvoriť zmluvu o dodávke elektriny musí dodávateľ elektriny odôvodniť.

2. Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 24/2013 Z.z. z 14.01.2013, ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom.

Osobitne upozorňujeme na §24 predmetnej vyhlášky "Postup pri zmene dodávateľa elektriny a zmene bilančnej skupiny"

3. Prevádzkový poriadok prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

V tomto dokumente je uvedený podrobný proces zmeny dodávateľa elektriny. Dokument je k nahliadnutiu na pracovisku spoločnosti MEOPTIS, s.r.o. na adrese: Stará Spišská cesta 37, Košice a Jozefa Hagaru 9, Bratislava.

Poznamenávame, že všetky prevádzkové poriadky sa nachádzajú aj na stránke Úradu pre reguláciu sieťových odvetví.

zdroj: <http://www.urso.gov.sk/?q=node/151>

Užitočné rady pred uzavretím zmluvy

Užitočné rady pred uzavretím zmluvy pri zmene dodávateľa elektrickej energie alebo plynu.

1. Overte si totožnosť osoby, ktorá prichádza s určitou ponukou, najčastejšie s ponukou na lacnejšie energie; na požiadanie sa Vám takáto osoba musí preukázať aj preukazom spoločnosti, ktorú zastupuje.
2. Nebojte sa opýtať na nejasnosti zmluvy pred jej podpísaním a dožadujte sa kompletných a určitých odpovedí na Vaše otázky.
3. Snažte sa odolať nátlakovým metódam zo strany osoby pri naštudovaní zmluvy.
4. Nechajte si čas na rozmyslenie, neunáhlite sa; podpis zmluvy s novým dodávateľom možno odložiť na iný dohodnutý termín.
5. Dôkladne si preštudujte aj ustanovenia napísané drobnými písmenami, resp. na osobitných listoch či stranách, ako napr. všeobecné obchodné podmienky, ktoré sú často súčasťou zmluvy.
6. Zapamätajte si, že ustanovenie o predmete zmluvy a o cene nemôže byť napísané menším písmom ako iné časti tejto zmluvy s výnimkou názvu a označení častí zmluvy; zmluva, ktorá nespĺňa uvedenú podmienku, je neplatná.
7. Ak návrh zmluvy nie je prijateľný alebo sa javí ako nevýhodný pre Vás, navrhnite zmenu podmienok zmluvy; predtlačení návrh nemusí byť definitívny a konečný.

8. Skontrolujte si v zmluve, na akú dobu sa uzatvára, noví alternatívni dodávatelia často uprednostňujú zmluvy na dobu určitú (1 až 5 rokov), ktoré potom nie je možné kedykoľvek vypovedať, resp. len zo zákonných dôvodov a s povinnosťou zaplatiť sankčný poplatok.
9. Preverte si samotného dodávateľa energií, jeho povesť a finančnú situáciu.
10. Nebojte sa trvať na tom, aby pri prezentovaní ponuky a podpisovaní zmluvy bola prítomná aj ďalšia osoba.
11. Počítajte ceny spoločne aj s vlastnými poznámkami a kalkulačkou.

zdroj: <http://www.urso.gov.sk/?q=node/155>

Fakturácia

Dodávateľ elektriny a plynu je povinný podľa § 17 ods. 14 Zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov riadne a úplne informovať na vyhotovenej faktúre alebo v materiáli zasielanom súčasne s faktúrou odberateľa elektriny v domácnosti a odberateľa plynu v domácnosti 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:

- nákup elektriny alebo plynu vrátane obchodnej činnosti dodávateľa elektriny alebo dodávateľa plynu,
- prepravu plynu,
- distribúciu elektriny vrátane prenosu alebo distribúciu plynu,
- skladovanie plynu,
- straty pri prenose elektriny a distribúcii elektriny,
- systémové služby v elektroenergetike,
- prevádzkovanie systému v elektroenergetike,
- odvod určený osobitným predpisom spôsobom podľa osobitného predpisu.

Podľa § 17 ods. 1c) Zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov majú odberatelia elektriny v domácnosti a odberatelia plynu v domácnosti okrem práv na ochranu spotrebiteľa podľa osobitných predpisov majú pri dodávke elektriny alebo plynu právo

- na výber nediskriminačnej formy a spôsobu platenia za dodávku elektriny alebo dodávku plynu a s tým spojených služieb a uhrádzať platby za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu formou s dodávateľom dohodnutých preddavkových platieb;
- pri určení výšky týchto preddavkových platieb dodávateľ elektriny alebo dodávateľ plynu zohľadní výšku preddavkových platieb za rovnaké obdobie predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia. Dohodnutá výška preddavkových platieb bude zohľadňovať skutočný odber elektriny alebo skutočný odber plynu za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo plánovaný odber elektriny alebo plánovaný odber plynu na nadchádzajúce zúčtovacie obdobie a bude upravená len o rozdiel medzi cenou elektriny alebo plynu uplatňovanou v predchádzajúcom zúčtovacom období a cenou elektriny alebo plynu, ktorá sa bude uplatňovať v nadchádzajúcom zúčtovacom období. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je povinný dodávateľ elektriny alebo dodávateľ plynu odôvodniť.

zdroj: <http://www.urso.gov.sk/?q=node/154>

Informácie k cenám elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti

Štruktúra ceny elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti bola do konca roka 2009 úradom určovaná formou koncovej (integrovanej) ceny, ktorá zahŕňala dodávku elektriny, distribúciu elektriny a ďalšie regulované zložky ceny. Počnúc rokom 2010 úrad určuje osobitne cenu za samotnú dodávku elektriny a osobitne cenu za prístup do distribučnej sústavy a za distribúciu elektriny. Vyplýva to z § 17 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa ktorého dodávateľ elektriny je povinný riadne a úplne informovať na vyhotovenej faktúre odberateľa elektriny v domácnosti o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny. Zámerom je podporiť rozvoj trhu s elektrinou a zvýšiť ochranu odberateľa elektriny v domácnosti a to najmä tým, že takto stanovené ceny sú transparentné a jednoznačne vymedzené na jednotlivé zložky koncovej ceny. Nemalým prínosom je priama porovnateľnosť sadzieb za dodávku elektriny pre domácnosti medzi rôznymi dodávateľmi elektriny. Konkurencia na trhu s elektrinou existuje iba v samotnej dodávke elektriny. V distribúcii elektriny naďalej existuje monopolné postavenie prevádzkovateľa regionálnej alebo miestnej distribučnej sústavy (odberateľ elektriny nemôže zmeniť odberné miesto) a teda cena za distribúciu elektriny sa pri zmene dodávateľa elektriny nemení.

ŠTRUKTÚRA KONCOVEJ (INTEGROVANEJ) CENY ELEKTRINY PRE ODBERATEĽOV ELEKTRINY V DOMÁCNOSTI :

1. Dodávka elektriny

Cena za dodávku elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti, schválená alebo určená úradom ako cena maximálna, pozostáva z dvoch zložiek:

1. mesačná platba za jedno odberné miesto. Jej výška je maximálne 0,65 €/mes., niektorí dodávateľia elektriny majú túto platbu nižšiu: EUROPE EASY ENERGY SLOVENSKO, a.s. pre všetky sadzby 0,55 €/mes., AC energia s.r.o. pre všetky sadzby 0,50 €/mes. a A. En. Slovensko pre všetky sadzby 0,50 €/mes.
2. cena za odobratú elektrinu (€/kWh): závisí od množstva spotrebovanej elektriny na danom odbernom mieste. Môže sa používať ako jednopásmová tarifa (1T) alebo ako dvojpásmová tarifa (NT v nízkom pásme a VT vo vysokom pásme).

2. Distribúcia elektriny

Cena za prístup do distribučnej sústavy a za distribúciu elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti, schválená alebo určená úradom ako cena pevná, pozostáva z dvoch zložiek:

1. pevná zložka tarify za distribúciu elektriny. Odzrkadľuje stále náklady prevádzkovateľa distribučnej sústavy, spojené so zabezpečením požadovanej disponibilnej rezervovanej kapacity v distribučnej sústave pre odberateľa elektriny. Tieto náklady sa vzťahujú na technickú jednotku (kW), resp. na ampérickú hodnotu hlavného ističa pred elektromerom (A).
2. variabilná zložka tarify za distribúciu elektriny. Závisí od skutočnej spotreby elektriny na odbernom mieste koncového odberateľa. Je vyjadrením miery použitia distribučnej sústavy pre distribúciu elektriny a meraná elektromerom (kWh).

3. Ďalšie zložky koncovej (integrovanej) ceny elektriny, regulované úradom

Fakturovaná koncová cena elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti obsahuje tieto ďalšie regulované zložky, schválené alebo určené úradom ako ceny pevné :

1. tarifu za straty pri distribúcii elektriny, ktorá zohľadňuje náklady súvisiace s nákupom elektriny pre krytie strát, ktoré fyzikálne vznikajú pri distribúcii požadovaného množstva elektriny pre koncového odberateľa na jednotlivých napäťových úrovniach.
2. tarifu za prevádzkovanie systému. Touto časťou ceny sa koncoví odberateľia elektriny skladajú na podporu výroby elektriny z domáceho uhlia, obnoviteľných zdrojov energie a vysoko účinnou kombinovanou výrobou a na organizátora krátkodobého trhu s elektrinou.
3. tarifu za systémové služby. Ide o náklady spojené s reguláciou elektrizačnej sústavy, ktoré je potrebné vynaložiť na udržanie jej stability a spoľahlivosti.

4. Ďalšie zložky koncovej (integrovanej) ceny elektriny, neregulované úradom

Vyúčtovacia faktúra dodávateľa elektriny okrem vyššie uvedených zložiek ceny obsahuje navyše zložky, ktoré úrad nereguluje. Ide o:

1. odvod do Národného jadrového fondu na vyradovanie jadrových zariadení a na nakladanie s vyhoretým jadrovým palivom a rádioaktívnymi odpadmi vo výške 3,15 €/MWh v roku 2014,
2. daň z pridanej hodnoty vo výške 20 %.

Ak odberateľ elektriny v domácnosti zvažuje zmenu dodávateľa elektriny z dôvodu nespokojnosti s výškou koncovej ceny za dodávku elektriny pre domácnosti, stačí, aby si porovnal iba cenu za samotnú dodávku elektriny, t.j. výšku mesačnej platby za odberné miesto za dodávku elektriny a cenu za samotnú elektrinu. Ostatné zložky ceny sú určené úradom ako pevné ceny a nie sú predmetom konkurencie na trhu.

zdroj: <http://www.urso.gov.sk/?q=node/153>

Upozornenie pre odberateľov elektrickej energie a plynu

Vzhľadom na výrazný nárast podnetov odberateľov na postupy dodávateľov elektriny a/alebo plynu pre domácnosti, úrad pripravil stanovisko pre odberateľov:

Pri podaniach týkajúcich sa nevyplatených preplatiek z vyúčtovaných faktúr úrad v rámci svojich kompetencií prešetruje postup konkrétneho dodávateľa elektriny a/alebo plynu. Úrad však nemá zákonné prostriedky na samotné vymáhanie preplatku. Uložiť povinnosť dodávateľovi elektriny a/alebo plynu zaplatiť splatný preplatiek z vyúčtovacej faktúry môže len príslušný všeobecný súd.

Úrad ďalej upozorňuje odberateľov, ktorí sa obracajú na úrad so svojimi podnetmi, že v kompetencii úradu nie je:

- kontrola obsahu a zákonnosti zmlúv uzavretých s dodávateľmi elektriny a/alebo plynu, úrad vykonáva dohľad nad dodržiavaním obchodných podmienok, ktoré schválil pre dodávateľov elektriny a/alebo plynu,
- všeobecná kontrola faktúr bez bližšieho identifikovania problematickej položky,
- ukončovanie zmlúv uzavretých 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.

zdroj: <http://www.urso.gov.sk/?q=node/156>

Konkrétne práva a povinnosti dodávateľa a odberateľa elektriny sú zapracované v Zmluve o združenej dodávke elektriny uzatvorenej medzi dodávateľom a odberateľom.

Informácia v súlade s § 34, ods. 2, písm.f/2 zákona 251/2012 Z. z. o energetike:

Odberateľ elektriny v domácnosti má možnosť uzatvoriť s dodávateľom elektriny zmluvu o združenej dodávke elektriny, ktorou sa poskytuje univerzálna služba (zabezpečenie dodávky aj distribúcie elektriny).

Túto možnosť majú aj ostatní odberatelia.

Informácia v súlade s § 22, ods. 4, zákona 321/2014 Z. z. o energetickej efektívnosti:

Dodávateľ zasielala **odberateľovi elektriny, alebo plynu v domácnosti** bezodplatne informačný materiál v elektronickej podobe raz za štvrt' roka, ak o zasielanie odberateľ požiada.

Materiál obsahuje nasledovné informácie:

- a) o dostupných opatreniach na zlepšenie energetickej efektívnosti
- b) porovnateľné profily koncových odberateľov v rovnakej kategórii spotreby
- c) technické špecifikácie elektrických a plynových spotrebičov
- d) porovnanie zmenených cien na základe údajov podľa §17, ods.1, písm. b) zákona 251/2012 Z. z. a informácií o profiloch podľa vyššie uvedeného ods. b)

Práva a povinnosti dodávateľa a odberateľa tepla

(výber ustanovení zákona 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike)

§ 15

(1) Výrobca a dodávateľ sú povinní

- a) vyrábať a dodávať teplo v určenom čase, v určenej kvalite a prevádzkovať sústavu tepelných zariadení, ktoré slúžia na výrobu a distribúciu tepla hospodárne,
- b) predložiť na požiadanie úradu alebo obce informácie o stave a možnosti rozvoja ním prevádzkovanvej sústavy tepelných zariadení,
- c) dodržiavať určený spôsob cenovej regulácie a uskutočňovať dodávky tovaru a služieb v súlade so schválenými alebo určenými cenami.14)

(2) Držiteľ povolenia na výrobu tepla a rozvod tepla, ktorý vyrába kombinovanou výrobou elektrinu a teplo, 12c) okrem povinností uvedených v odseku 1 je povinný dodržiavať povinnosti ustanovené osobitným predpisom.14a)

(3) Pravidlá na výrobu tepla a elektriny kombinovanou výrobou tepla a elektriny ustanoví všeobecne záväzný právny predpis, ktorý vydá ministerstvo.

§ 16

(1) Dodávateľ, ktorý rozpočítava množstvo dodaného tepla konečnému spotrebiteľovi, alebo odberateľ, ktorý rozpočítava množstvo dodaného tepla konečnému spotrebiteľovi, je povinný zabezpečiť dodávku tepla v určenom čase, v určenej kvalite a v súlade so schválenou alebo určenou cenou.14)

(2) Určený čas a určenú kvalitu dodávky tepla pre konečného spotrebiteľa ustanoví všeobecne záväzný právny predpis, ktorý vydá ministerstvo.

§ 17

(1) Dodávateľ, ktorý dodáva teplo v teplej úžitkovej vode, je povinný

- a) merať množstvo spotrebovaného tepla na prípravu teplej úžitkovej vody určeným meradlom2) v mieste jej prípravy,
- b) merať množstvo dodanej teplej úžitkovej vody na odbernom mieste určeným meradlom2) ak o to požiadajú všetci odberatelia, ktorým dodávateľ dodáva teplú úžitkovú vodu z jedného spoločného miesta jej prípravy do jedného roka od doručenia žiadosti,
- c) dodržiavať určenú teplotu teplej úžitkovej vody na odbernom mieste,
- d) na vstupe do ohrievača teplej úžitkovej vody merať určeným meradlom2) množstvo dodanej studenej vody,
- e) umožniť odberateľovi alebo zástupcovi konečného spotrebiteľa vykonať kontrolu množstva dodanej studenej vody na prípravu teplej úžitkovej vody a množstva dodaného tepla na prípravu teplej úžitkovej vody,
- f) rozpočítavať množstvo tepla dodaného v teplej úžitkovej vode podľa pravidiel rozpočítavania.

(2) Ak nie je pri dodávke teplej úžitkovej vody dodržaná hospodárnosť podľa § 25 ods. 1 ustanovená normatívnymi ukazovateľmi spotreby tepla podľa § 25 ods. 5 z dôvodu nízkej spotreby teplej úžitkovej vody na strane odberateľa, môžu sa dodávateľ na jednej strane a odberateľ na druhej strane dohodnúť na obmedzení dodávky teplej úžitkovej vody len na určité dohodnuté dni v týždni alebo len na dohodnutú dennú dobu celoročne alebo počas dohodnutého obdobia v roku, prípadne sa môžu dohodnúť na zrušení dodávky teplej úžitkovej vody počas dohodnutého obdobia v roku; ak k tejto dohode o obmedzení alebo zrušení dodávky teplej úžitkovej vody nedôjde, dodávateľ je povinný zabezpečiť dodávku teplej úžitkovej vody podľa

zmluvy o dodávke a odbere tepla a teplej úžitkovej vody a odberateľ je povinný uhrádzať zvýšené náklady na dodávku teplej úžitkovej vody.

(3) Ak nie je pri dodávke teplej úžitkovej vody dodržaná hospodárnosť podľa § 25 ods. 1 ustanovená normatívnymi ukazovateľmi spotreby tepla podľa § 25 ods. 5 z dôvodov na strane dodávateľa, je dodávateľ povinný znášať zvýšené náklady na dodávku teplej úžitkovej vody.

(4) Dodávateľ, ktorý rozpočítava množstvo tepla dodaného v teplej úžitkovej vode konečnému spotrebiteľovi alebo odberateľ, ktorý rozpočítava množstvo tepla dodaného v teplej úžitkovej vode konečnému spotrebiteľovi, je povinný

a) dodržiavať určenú teplotu teplej úžitkovej vody u konečného spotrebiteľa,

b) zabezpečiť obstaranie, zapojenie, udržiavanie a overovanie určených meradiel na meranie množstva teplej úžitkovej vody spotrebovanej konečným spotrebiteľom v súlade s osobitným predpisom, 2)

c) oznámiť konečnému spotrebiteľovi najmenej 15 dní pred uskutočnením odčítania údajov na určenom meradle na meranie množstva teplej úžitkovej vody termín odčítania spotreby,

d) využívať na rozpočítavanie množstva tepla dodaného v teplej úžitkovej vode určené meradlá na meranie množstva teplej úžitkovej vody spotrebovanej konečným spotrebiteľom,

e) rozpočítavať množstvo tepla dodaného v teplej úžitkovej vode podľa pravidiel rozpočítavania.

(5) Konečný spotrebiteľ je povinný umožniť dodávateľovi, ktorý rozpočítava množstvo tepla dodaného v teplej úžitkovej vode alebo odberateľovi, ktorý rozpočítava množstvo tepla dodaného v teplej úžitkovej vode

a) vykonávanie jeho povinností uvedených v odseku 4 písm. a) a b) a § 25 ods. 3,

b) odčítanie údajov z určených meradiel množstva teplej úžitkovej vody v čase oznámeného termínu,

c) chrániť určené meradlo množstva teplej úžitkovej vody pred neoprávneným zásahom,

d) prístup k určenému meradlu množstva teplej úžitkovej vody s cieľom jeho kontroly na nevyhnutnú dobu v termíne dohodnutom s dodávateľom alebo s odberateľom.

(6) Teplotu teplej úžitkovej vody na odbernom mieste a pravidlá rozpočítavania množstva tepla dodaného v teplej úžitkovej vode ustanoví všeobecne záväzný právny predpis, ktorý vydá úrad.

§ 18

(1) Dodávateľ je povinný

a) merať množstvo dodaného tepla určeným meradlom spotreby tepla na každom dohodnutom odbernom mieste; ak dodávateľ rozpočítava teplo konečnému spotrebiteľovi, merať množstvo dodaného tepla určeným meradlom na mieste, ktoré pre rozpočítavanie slúži ako odberné miesto,

b) zabezpečiť overovanie určeného meradla podľa osobitného predpisu²⁾ a zabezpečiť určené meradlo proti neoprávnenému zásahu,

c) oznámiť písomne odberateľovi termín výmeny určeného meradla a zaznamenať údaje o vymieňanom meradle za účasti zástupcu odberateľa,

d) vykonávať mesačné odpočty určeného meradla,

e) vykonávať mesačné bilancie výroby tepla a dodávky tepla.

(2) Ak má odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí na určenom meradle chybu, požiada dodávateľa o preskúšanie. Ten je povinný do 30 dní od doručenia žiadosti zabezpečiť preskúšanie meradla. V prípade zistenia chyby na určenom meradle uhrádza náklady spojené s preskúšaním a s výmenou meradla dodávateľ; ak neboli na určenom meradle zistené chyby, hradí náklady spojené s preskúšaním a výmenou meradla ten, kto požiadal o preskúšanie určeného meradla.

(3) Dodávateľ tepla, ktorý dodáva teplo vyrobené kombinovanou výrobou elektriny a tepla, 12c)

je povinný dodržiavať podmienky ustanovené osobitným predpisom.14a)

(4) Dodávateľ alebo odberateľ, ktorý rozpočítava množstvo dodaného tepla konečnému spotrebiteľovi, je povinný

- a) zabezpečiť obstaranie, zapojenie, udržiavanie a overovanie určených meradiel alebo pomerových rozdeľovačov tepla u konečného spotrebiteľa najneskôr do 31. decembra 2008 na náklady vlastníka nehnuteľnosti; ak sa dohodne nadpolovičná väčšina všetkých konečných spotrebiteľov odoberajúcich teplo za odberným miestom na inom spôsobe rozpočítavania množstva dodaného tepla, povinnosť zapojenia pomerových rozdeľovačov nevzniká,
- b) oznámiť konečnému spotrebiteľovi najmenej 15 dní pred uskutočnením odčítania údajov na určenom meradle spotreby tepla alebo pomerovom rozdeľovači tepla termín odčítania spotreby,
- c) využívať na rozpočítavanie množstva dodaného tepla určené meradlá tepla alebo pomerové rozdeľovače tepla na vykurovanie u konečného spotrebiteľa,
- d) rozpočítavať množstvo dodaného tepla podľa pravidiel rozpočítavania.

(5) Odberateľ je povinný

- a) umožniť dodávateľovi zapojenie, údržbu a odpojenie určeného meradla v objekte odberateľa,
- b) umožniť dodávateľovi odčítať údaje na určenom meradle,
- c) umožniť dodávateľovi zabezpečiť určené meradlo proti neoprávnenému zásahu,
- d) oznámiť bezodkladne dodávateľovi neoprávnené zásahy do určeného meradla,
- e) oznámiť najmenej 15 dní pred termínom odčítania údajov na určenom meradle alebo na pomerových rozdeľovačoch tepla konečnému spotrebiteľovi termín odčítania.

(6) Konečný spotrebiteľ je povinný

- a) umožniť plnenie povinností dodávateľa alebo odberateľa, ktorý rozpočítava množstvo dodaného tepla konečnému spotrebiteľovi, uvedených v odseku 4,
- b) umožniť dodávateľovi, ktorý rozpočítava množstvo dodaného tepla, a odberateľovi, ktorý rozpočítava množstvo dodaného tepla v čase oznámeného termínu, odčítanie údajov z určeného meradla alebo z pomerových rozdeľovačov tepla,
- c) chrániť určené meradlo alebo pomerový rozdeľovač tepla pred neoprávneným zásahom,
- d) oznámiť bezodkladne poruchu alebo znehodnotenie určeného meradla alebo pomerového rozdeľovača tepla dodávateľovi, ktorý rozpočítava množstvo dodaného tepla, a odberateľovi, ktorý rozpočítava množstvo dodaného tepla konečnému spotrebiteľovi.

(7) Ak dodávateľ uskutočňuje dodávku tepla pre viacerých odberateľov, môže sa dodávateľ s odberateľmi dohodnúť na spoločnom meracom mieste jedným určeným meradlom.

(8) Pravidlá rozpočítavania množstva dodaného tepla ustanoví všeobecne záväzný právny predpis, ktorý vydá úrad.

Konkrétne práva a povinnosti dodávateľa a odberateľa tepla sú zapracované v Zmluve o dodávke a odbere tepla uzatvorenej medzi dodávateľom a odberateľom.

Štandardy kvality dodávok elektriny a tepla

Štandardy kvality dodávok elektriny a tepla sú zverejnené na nástenke v chodbe administratívnej budovy spoločnosti MEOPTIS, s.r.o., 1. poschodie, na Jozefa Hagaru 9, Bratislava.

Ak regulovaný subjekt nedodrží štandardy kvality a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je regulovaný subjekt povinný uhradiť svojmu odberateľovi kompenzačnú platbu. Podmienkou na vyplatenie kompenzačnej platby nie je podanie žiadosti oprávnenou osobou o jej vyplatenie, ide o tzv. automatické kompenzačné platby.

Kompenzačná platba sa uhradí odberateľovi (oprávnenej osobe, žiadateľovi, producentovi), ktorý bol nedodržaným štandardom kvality dotknutý do 60 dní po odstránení príčin nedodržania štandardu prevodom na účet, poštovou poukážkou alebo podľa dohody. V oblasti tepelnej energetiky sa kompenzačné platby budú vyplácať pri niektorých štandardoch do 30 dní po odstránení príčin nedodržania kvality alebo vo vyhotovenej faktúre ročného vyúčtovania platieb do 31. marca.

O úhrade kompenzačnej platby je regulovaný subjekt povinný vyhotoviť oznámenie o kompenzačnej platbe, ktoré zasiela odberateľovi (oprávnenej osobe, žiadateľovi, producentovi).

Kompenzačné platby sa vzťahujú len na udalosti, ktoré nastanú od **1. januára 2013**.

Podrobnosti o výške a spôsobe výpočtu kompenzačných platieb sú ustanovené v jednotlivých vyhláškach o štandardoch kvality.

Elektrina

Štandard dodávky elektrickej energie je upravený Vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 275/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

Podľa uvedenej vyhlášky má dodávateľ elektriny a prevádzkovateľ distribučnej sústavy tieto povinnosti:

1. uzatvoriť zmluvu o združenej dodávke elektriny s každým odberateľom elektriny v domácnosti, ktorý o to požiada do piatich dní odo dňa splnenia obchodných podmienok dodávateľa elektriny,
2. uskutočniť dodávku elektriny v termíne podľa uzatvorenej zmluvy o združenej dodávke elektriny,
3. dodržať kvalitu dodávanej elektriny (veľkosť napätia, frekvencia napätia, pokles napätia atď.),
4. odstrániť príčiny zníženej kvality elektriny podľa charakteru príčin zníženej kvality elektriny v lehote 30 dní, 6 mesiacov alebo 12 mesiacov,
5. overiť správnosť vyúčtovania a informovať odosielateľa podania o výsledku overenia vyúčtovania do 35 dní od doručenia žiadosti o overenie správnosti vyúčtovanej platby za dodanú elektrinu,
6. zabezpečiť preskúšanie elektromera do 30 dní od doručenia žiadosti o jeho overenie,
7. obnoviť dodávku elektriny v prípade poruchy do 18 hod., odkedy sa prevádzkovateľ distribučnej siete o poruche dozvedel,
8. 15 dní pred plánovaným prerušením alebo obmedzením dodávky elektriny informovať o tejto skutočnosti dotknutých odberateľov elektriny,
9. dodržať oznámenú dobu plánovaného prerušenia alebo obmedzenia dodávky elektriny,
10. obnoviť dodávku elektriny do dvoch pracovných dní od uhradenia dlžnej sumy, pokiaľ bola dodávka prerušená z dôvodu meškania platby a sú splnené technické podmienky prevádzkovateľa distribučnej sústavy a obchodné podmienky dodávateľa elektriny,
11. do 30 dní od doručenia žiadosti o pripojenie odberného miesta zaslať stanovisko odosielateľovi žiadosti o pripojenie.

Tepelná energia

Štandard kvality dodávky tepla je upravený Vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla.

Dodávateľ tepla je povinný:

1. zabezpečiť počas celého vykurovacieho obdobia (od 1. septembra príslušného kalendárneho roka do 31. mája nasledujúceho roka podľa § 1 ods. 1 vyhlášky č. 152/2005 Z. z.) maximálny tepelný príkon na odbernom mieste podľa zmluvy o dodávke a odbere tepla,
2. dodržať určený čas dodávky tepla na vykurovanie podľa § 1 ods. 1 až 5 vyhlášky č. 152/2005 Z. z.,
3. obnoviť dodávku tepla po jej obmedzení alebo prerušení z dôvodov technickej poruchy v lehotách
 - i. do 24 hodín pri prerušení dodávky tepla,
 - ii. do 48 hodín pri obmedzení dodávky tepla,
4. dodržať vykurovaciu krivku alebo odberový diagram dohodnutý s odberateľom v zmluve o dodávke a odbere tepla,
5. dodržať teplotu teplej úžitkovej vody na odbernom mieste podľa zmluvy o dodávke a odbere tepla,
6. najmenej 15 dní pred vykonaním plánovanej údržby oznámiť odberateľovi začiatok a koniec plánovaného prerušenia dodávky tepla,
7. dodržiavať oznámený termín začiatku plánovaného obmedzenia dodávky tepla,
8. obnoviť dodávku tepla v lehote uvedenej v oznámení o plánovanom obmedzení dodávky tepla,
9. najmenej 15 dní pred prerušením dodávky tepla z dôvodu omeškania odberateľa s platbou za dodané teplo, oznámiť odberateľovi výzvu na úhradu omeškanej platby v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od jej doručenia a túto výzvu oznámiť aj konečným spotrebiteľom miestne obvyklým spôsobom,
10. dodržať 30 dňovú lehotu odo dňa doručenia žiadosti na
 - i. písomné vyjadrenie k žiadosti o pripojenie odberateľa do sústavy tepelných zariadení dodávateľa,
 - ii. zabezpečenie overenia určeného meradla na meranie množstva dodaného tepla alebo určeného meradla na meranie množstva dodanej teplej úžitkovej vody na odbernom mieste a päť dňovú lehotu na oznámenie výsledku overenia žiadateľovi,
 - iii. overenie správnosti vyúčtovania platby za dodané teplo a odstránenie zistených nedostatkov,
11. písomne oznámiť výsledok previerky kvality dodávky tepla v lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti.

zdroj na údaje „Štandardy kvality dodávok elektriny a tepla“:

<http://www.urso.gov.sk/?q=Pre%20spotrebite%C4%BEa/Kompenza%C4%8Dn%C3%A9%20platby%20a%20C5%A0K>