

DOKUMENT ÚTVAROV KOMISIE
KONTROLNÝ DOTAZNÍK

PRE EURÓPSKEHO SPOTREBITEĽA ENERGIE

1. POVINNOSŤ POSKYTOVANIA INFORMÁCIÍ

Otázky:

- 1. Ktoré organizácie alebo orgány v mieste môjho bydliska mi môžu pomôcť získať viac informácií o zmene dodávateľa?**

V mieste môjho bydliska je to dodávateľ energie. Najviac informácií o zmene dodávateľa poskytuje na svojom webovom sídle/internetovej stránke Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej „ÚRSO“) [<http://www.urso.gov.sk>] v časti Pre spotrebiteľa.

- 2. Aké mám práva ako spotrebiteľ elektrickej energie a/alebo zemného plynu?**

Ako spotrebiteľ elektriny a/alebo zemného plynu mám právo na služby v dobrej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, relevantné informácie týkajúce sa odberu energie, na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly. Ďalej mám právo na ochranu pred neprijateľnými obchodnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Proti porušeniu práv a povinností ustanovených právnymi predpismi sa môžem domáhať proti porušiteľovi ochrany svojho práva na súde, či už sám alebo prostredníctvom spotrebiteľského združenia.

- 3. Kde môžem získať viac informácií o spôsoboch platby?**

Informácie o spôsoboch platby môžem získať priamo od dodávateľa energií napr. prostredníctvom jeho webového sídla, na zmluve o pripojení, zmluve o dodávke, alebo na faktúre.

- 4. Aké informácie potrebujem na posúdenie alternatívnych ponúk dodávok energie?**

Predovšetkým sú to informácie o podnikateľských subjektoch, ktoré v oblasti dodávky energií v danom regióne pôsobia, t.j. akí dodávateľia poskytujú konkurenčné dodávky. Potom sú to informácie predovšetkým technického a samozrejme aj komerčného charakteru, v zmysle ktorých sa dajú porovnať podmienky pripojenia a aj cena za samotnú dodávku energie u jednotlivých dodávateľov. Informáciu o dostupných dodávateľoch v mojom regióne získam z verejne dostupných zdrojov predovšetkým cez internet (webové sídlo ÚRSO - v časti Rozhodnutia - Povolenia, Obchodný register, Živnostenský register, stránky spotrebiteľských združení, stránky dodávateľských spoločností).

Porovnať jednoduchým spôsobom ponuky dodávok od rôznych dodávateľov je možné pomocou cenovej kalkulačky pre prepočet výhodnosti dodávky elektriny a plynu pre zraniteľných

odberateľov, ktorá je zverejnená na webovom sídle ÚRSO.

5. Aké informácie by mala obsahovať faktúra?

Faktúra predstavuje doklad o poskytnutí služby a v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa musí obsahovať obchodné meno, IČO a sídlo dodávateľa energie, adresu prevádzkarne, dátum poskytnutia služby, teda obdobie, za ktoré je poskytnutá služba fakturovaná, druh služby, cenu jednotlivé služby a celkovú cenu, ktorú musím ako spotrebiteľ zaplatiť.

6. Kde môžem získať viac informácií o opatreniach na zvýšenie energetickej účinnosti v mieste môjho bydliska?

V SR zatiaľ nie je zavedený plošný systém energetického poradenstva formou miestneho poradenstva. Informácie o energetickej efektívnosti poskytuje najmä Slovenská inovačná a energetická agentúra (ďalej „SIEA“) na pracoviskách v Bratislave, Trenčíne, Banskej Bystrici a Košiciach. Ďalej sa tejto problematike venujú aj niektoré neziskové organizácie napr. Energetické centrum Bratislava. Základné informácie by mali byť dostupné aj na miestnych úradoch a VÚC.

Informácie týkajúce sa zvýšenia energetickej účinnosti je možné získať aj u samotných dodávateľov energií ako aj u spoločnosti, ktoré sa zameriavajú na obchod so zariadeniami spotrebúvajúcimi energiu. Všetky dostupné informácie o energetickej efektívnosti sú k dispozícii aj na webových sídlach Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej „MH SR“) [<http://www.mhsr.sk/energetika/energeticka-efektivnost>] a SIEA [<http://www.siea.sk/bezplatne-poradenstvo/>].

7. Kto je zodpovedný za ochranu spotrebiteľa v mieste môjho bydliska?

ÚRSO a Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej „SOI“).

8. Ako zistím palivové zloženie elektrickej energie, ktorú spotrebúvam?

Dodávateľ elektriny musí podľa zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon o energetike“) poskytovať odberateľovi elektriny informácie o podiele jednotlivých druhov primárnych energetických zdrojov na elektrine nakúpenej alebo vyrobenej dodávateľom na účel jej dodávky odberateľom elektriny vrátane odberateľov elektriny mimo vymedzeného územia v predchádzajúcom roku.

9. Ktoré ďalšie zdroje energie ponúkajú dodávatelia v mieste môjho bydliska?

Sú to ponuky konkurenčných dodávateľov, ktorí pôsobia v danom regióne. Podrobnejšie sa tejto problematike venuje bod 40 tohto dotazníka.

10. Ako môžem zistiť, aké zdroje energie sa využívajú a či je pravdivé tvrdenie môjho dodávateľa, že nim dodávaná elektrická energia alebo jej časť je ekologická?

Informácia o energetickom mixe dodávky, ktorú je dodávateľ povinný poskytovať podľa zákona

o energetike, sa nachádza na zadnej strane faktúry. Dodávateľ je takisto povinný poskytovať odberateľovi informácie o dopade vyrobenej alebo dodanej elektriny na životné prostredie alebo uviesť odkaz na verejný zdroj týchto informácií.

2. ZMLUVY A FAKTURÁCIA

Otázky:

11. Ktoré základné informácie je dodávateľ povinný uviesť na faktúre?

Faktúra predstavuje doklad o poskytnutí služby a v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa musí obsahovať obchodné meno, IČO a sídlo dodávateľa energie, adresu prevádzkarne, dátum poskytnutia služby, teda obdobie, za ktoré je poskytnutá služba fakturovaná, druh služby, cenu jednotlivcej služby a celkovú cenu, ktorú musím ako spotrebiteľ zaplatiť.

12. Na koho sa môžem obrátiť, pokiaľ faktúra neobsahuje základné informácie vyžadované právnymi predpismi EÚ?

Orgánom ochrany v prípade spotrebiteľa energie je ÚRSO. Obrátiť sa možno aj na SOI.

13. Kde môžem získať informácie o svojej skutočnej spotrebe za dané obdobie: za rok, za mesiac?

Informácie o svojej skutočnej spotrebe za dané obdobie získam od svojho dodávateľa.

14. Aké informácie by som si mal vyžiadať od potenciálneho dodávateľa pred podpísaním zmluvy?

O službách, produktoch, sadzbách, možnostiach realizovať zmeny počas trvania zmluvného vzťahu, o obchodných podmienkach, o reklamáciách, o novinkách atď.

15. Ako môžem získať prístup k úplným a zrozumiteľným informáciám o ponuke dodávok?

Prístup k úplným a zrozumiteľným informáciám o ponuke dodávok môžem získať priamo u dodávateľov - na ich webovom sídle alebo na kontaktných miestach.

16. Ako získam po nadobudnutí účinnosti zmluvy úplné informácie o celkovom obsahu zmluvy vrátane všetkých všeobecných zmluvných podmienok?

Všetky informácie získam z príslušnej zmluvy.

17. Aké sú podmienky odstúpenia od zmluvy? Konkrétne v týchto prípadoch:

- pri zmene bydliska
- pri prenájaní bytu/domu inej osobe
- zmene dodávateľa.

Prípady, v ktorých je užívateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy ako aj podmienky odstúpenia upravujú obchodné podmienky, ktoré sú súčasťou zmluvy o združenej dodávke. Na ich základe je užívateľ v týchto prípadoch oprávnený zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou s udaním dôvodov a výpovednou lehotou určenou príslušnými obchodnými podmienkami.

Pri zmluve o dodávke elektriny, zmluve o združenej dodávke elektriny, zmluve o dodávke plynu a zmluve o združenej dodávke plynu, uzatvorenej na neurčitý čas, je výpovedná lehota jeden mesiac, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.

18. Kde sa môžem dozvedieť o podmienkach zrušenia zmluvy, ktoré stanovil daný dodávateľ?

V zmysle zákona o energetike musí zmluva obsahovať informáciu o dobe trvania zmluvy a podmienky, za akých možno zmluvu vypovedať. Tieto podmienky môžu byť podrobnejšie uvedené v obchodných podmienkach dodávateľa.

19. Mám pravo odstúpiť od zmluvy, ak:

- **dôjde k zmene cien;**
- **sa sťahujem?**

V oboch prípadoch je možné od zmluvy odstúpiť. Konkrétne kroky sú upravené v obchodných podmienkach dodávateľa.

20. Prestáhoval som sa/menil som dodávateľa. Musím aj naďalej hradiť faktúry na mojej predchádzajúcej adrese/zaslané predchádzajúcim dodávateľom?

Nie, nemusím. Situáciu riešia obchodné podmienky dodávateľa a pravidlá trhu s elektrinou resp. s plynom

21. Aký reklamačný poriadok si stanovil môj dodávateľ? Aké sú postupy riešenia sporov v mieste môjho bydliska? Na koho sa môžem obrátiť, ak potrebujem bezplatnú pomoc?

Reklamačný poriadok je zvyčajne súčasťou obchodných podmienok. Musí byť v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa dostupný. Musia v ňom byť obsiahnuté informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonaní záručnej opravy, teda v prípade poskytovania služieb energií spôsob odstránenia nedostatkov.

Spory je možné riešiť súdnou alebo mimosúdnou cestou.

Odberateľ elektriny v domácnosti a odberateľ plynu v domácnosti môže predložiť ÚRSO na mimosúdne riešenie spor s dodávateľom elektriny, dodávateľom plynu, prevádzkovateľom distribučnej sústavy alebo prevádzkovateľom distribučnej siete.

O bezplatnú pomoc môžem požiadať aj niektoré zo spotrebiteľských združení.

22. Je stanovená minimálna úroveň kvality dodávky? Mám nárok na odškodnenie, ak nie je dodržaná vopred stanovená kvalita dodávky?

Minimálnu úroveň kvality dodávky definujú vyhlášky ÚRSO o štandardoch kvality pre elektrinu (č. 236/2016 Z. z.) a pre plyn (č. 233/2016 Z. z.). V prípade nedodržania je možné požadovať kompenzácie a finančné náhrady. Nárok na odškodnenie za nedodržanú vopred stanovenú kvalitu dodávky vychádza z občianskeho alebo obchodného zákonníka a je vymožitelný súdnou cestou.

23. Aké kroky musí dodávateľ podniknúť pred tým, ako mi preruší dodávku energie z dôvodu neuhradenej faktúry?

Dodávateľ je povinný upozorniť odberateľa o tom, že má neuhradenú faktúru a určiť nový termín splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku odberateľa elektriny v domácnosti alebo odberateľa plynu v domácnosti.

24. Aké kroky by som mal podniknúť, ak sa domnievam, že došlo ku zmene jednej zo zmluvných podmienok bez náležitého upozornenia? Na koho by som sa mal obrátiť?

V prvom rade je nutné obrátiť sa na svojho dodávateľa a v prípade neúspešnej komunikácie je možné obrátiť sa na súd.

3. CENY, SADZBY A MONITOROVANIE

Otázky:

25. Ako môžem na faktúre rozlíšiť cenu, poplatok a sadzbu?

Na faktúre je jasné rozlíšenie jednotlivých súčastí tvoriacich cenu.

26. Aké informácie v súvislosti so systémom poplatkov by som mal získať od svojho dodávateľa?

Zoznam jednotlivých poplatkov, ich výšku a spôsob platenia.

27. Aké sú pravidlá spôsobu výpočtu, ktorý musí uplatňovať môj dodávateľ?

Spôsob výpočtu je definovaný vo vyhláškach ÚRSO, ktoré stanovujú rozsah a štruktúru oprávnených nákladov, spôsob určenia výšky primeraného zisku a podklady na návrh ceny.

28. Bude sa odo mňa vyžadovať záloha a poplatky za pripojenie? Ako môžem získať viac informácií v tejto súvislosti?

Poplatky za pripojenie sú upravené vyhláškou ÚRSO a sú zverejnené na webových sídlach jednotlivých prevádzkovateľov distribučných sústav/sietí.

29. Ako môžem odlišovať jednotlivé ponuky? Môžem získať informácie o cenách energie za

jednotku vzhľadom na parametre výpočtu cien a možné mechanizmy indexácie platné počas celého zmluvného obdobia?

Jednotlivé ponuky môžem získať u jednotlivých dodávateľov, resp. na ich webových sídlach.

30. Kde môžem získať prístup k elektronickej kalkulačke cien?

Elektronickú kalkulačku, ktorá je jedným z nástrojov na porovnanie ponúk dodávateľov elektriny alebo plynu, na svojom webovom sídle v časti Pre spotrebiteľa poskytuje ÚRSO.

31. Kde môžem nájsť nástroj na porovnanie rôznych ponúk dodávok?

Elektronická kalkulačka cien poskytovaná ÚRSO je jedným z nástrojov na porovnanie ponúk jednotlivých dodávateľov a uskutočnenie rozhodnutia o zmene dodávateľa.

32. Je k dispozícii aktuálny prehľad cien v miesta môjho bydliska?

Dodávatelia poskytujú aktuálne cenníky pre odberateľov v regulovaných skupinách (pričom sú zvyčajne dostupné na ich webových sídlach, resp. kontaktných miestach). V ostatných skupinách nemá geografické členenie vplyv na sadzbu.

33. Aké spôsoby platby si môžem zvoliť?

Informácie o spôsoboch platby môžem získať priamo od dodávateľa. Sú možné nasledovné spôsoby: bankové inkaso, SIPO, príkaz na úhradu, peňažné poštové poukazy, resp. prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva.

34. Uplatňuje sa v mieste môjho bydliska systém regulovaných cien alebo iných foriem kontroly cien? Mám právo na dodávky energie za cenu stanovenú vnútroštátnym orgánom?

Áno, regulované ceny stanovuje v zmysle platnej legislatívy ÚRSO formou rozhodnutia.

35. Na koho sa musím obrátiť, aby mi bolo nainštalované meradlo spotreby? Môžem si vybrať typ meradla, ktorý mi bude poskytnutý/ktorý si zakúpim?

V zmysle zákona o energetike zabezpečuje meranie prevádzkovateľ distribučnej sústavy/siete (ďalej „PDS“), pričom PDS aj obstaráva určené meradlá, ktoré následne inštaluje na odberných miestach odberateľov. Tieto meradlá sú vo vlastníctve PDS.

36. Je stanovené maximálne obdobie, v priebehu ktorého mi môj dodávateľ musí poskytovať informácie o mojej skutočnej spotrebe zemného plynu a/alebo elektrickej energie?

Áno. Fakturačné obdobie je stanovené v zmluve.

37. Kedy a ako sa vykonáva odpočet stavu meradla?

PDS neoznamujú zákazníkovi termíny odpočtov. V zmysle platnej legislatívy by meradlo malo

byť sprístupnené pre účely odpočtov. Zákazník má tiež možnosť periodický odpočet nahlásiť po vzájomnej dohode aj PDS.

Špecifický prípad nastáva v prípade zmeny cien, kedy sa vykonáva mimoriadny odpočet.

38. Podlieham zvýšeniu ceny energie počas daného zmluvného obdobia? Existujú verejné opatrenia na zníženie rizika výrazného nárastu cien počas zmluvného obdobia?

V zmysle platnej legislatívy môže prísť k zmene ceny energie aj počas trvania zmluvného obdobia a to buď na základe cenového návrhu zo strany regulovaného subjektu alebo z podnetu ÚRSO.

Nové cenníky musia byť zverejnené vždy s predstihom pred ich účinnosťou.

39. Aký je (právny) postup, ktorý musí dodávateľ dodržať pred tým, ako zmení cenu dodávok?

Dodávateľ je povinný oznámiť každú úpravu ceny alebo dohodnutých podmienok najneskôr 30 dní pred vykonaním zmeny alebo úpravy (ďalej „oznam“). Dodávateľ je povinný zverejniť oznam na svojom webovom sídle a písomne odberateľovi alebo zverejnením oznamu v hromadných oznamovacích prostriedkoch alebo zverejnením oznamu miestne obvyklým spôsobom (napr. miestnym rozhlasom). Zmena ceny alebo podmienok dodávky nadobudne účinnosť ich zverejnením jedným prípadne oboma uvedenými spôsobmi. Odberateľ má právo písomne odstúpiť od zmluvy z dôvodu zmeny ceny, alebo zmeny podmienok dodávky v lehote do jedného mesiaca po účinnosti zmeny.

4. SLOBODNÝ VÝBER DODÁVATEĽA

Otázky:

40. Ktorí aktívni dodávatelia pôsobia v mieste môjho bydliska?

Prvotnú informáciu o dodávateľoch, ktorí pôsobia na trhu, je možné získať na webovom sídle ÚRSO (v časti Rozhodnutia - Povolenia), na ktorej je zverejnený zoznam subjektov, ktorým bolo v zmysle zákona o energetike vydané povolenie na podnikanie v energetike. Povolenie je nevyhnutnou podmienkou pre začatie podnikania v energetike, ktorým je aj dodávka energie.

Ďalšími možnosťami pre získanie informácií sú spotrebiteľské združenia, verejne dostupné informácie napr. zo živnostenského alebo obchodného registra, ako aj prezentácia samotných dodávateľov prostredníctvom reklamy v médiách.

41. Akým spôsobom môžem odstúpiť od zmluvy a prejsť k inému dodávateľovi?

Povinnou súčasťou zmluvy je doba trvania zmluvy a podmienky, za akých možno zmluvu vypovedať ako aj informácia o podmienkach odstúpenia od zmluvy v prípade, že zákazník nesúhlasí so zmenou ceny dodávaných energií a s tým súvisiacich služieb.

42. Aká sú minimálne všeobecné podmienky odstúpenia od zmluvy v prípade zmeny dodávateľa?

Tieto podmienky musia byť stanovené v zmluve o dodávke.

Podrobnosti o postupe v prípade zmeny dodávateľa sú ustanovené vo vyhláške ÚRSO, ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom (č. 24/2013 Z. z.). (napr. minimálna lehota v dňoch na informovanie PDS o zmene dodávateľa).

43. Našiel som zaujímavejšiu ponuku dodávok energie a rozhodol som sa zmeniť dodávateľa. Kto má na starosti administratívnu stránku veci?

Po uzatvorení zmluvy o dodávke elektriny s novým dodávateľom elektriny alebo novým

dodávateľom plynu je odberateľ elektriny alebo odberateľ plynu povinný písomne alebo v elektronickej podobe požiadať o zmenu dodávateľa elektriny alebo dodávateľa plynu sám alebo prostredníctvom svojho nového dodávateľa elektriny alebo nového dodávateľa plynu príslušného prevádzkovateľa sústavy/siete najneskôr 21 dní pred uplynutím výpovednej lehoty alebo pred skončením platnosti zmluvy o dodávke elektriny alebo zmluvy o dodávke plynu.

44. Existuje riziko odpojenia dodávok pri zmene dodávateľa?

Takáto situácia by nemala nastať. Pri zmene dodávateľa je potrebné podmienky zmluvy dohodnúť tak, aby v jeden deň skončila dodávka od jedného dodávateľa a na druhý deň už bola dodávka zabezpečená novým dodávateľom. V prípade, že by prišlo k nepredvídateľným okolnostiam a odberateľ by ku dňu ukončenia/prerušenia dodávky od pôvodného dodávateľa nemal zabezpečenú dodávku iným spôsobom, povinnosť dodávať elektrinu alebo plyn v takomto prípade preberá dodávateľ poslednej inštancie.

45. Aké dôvody by mi mohli zabrániť v zmene dodávateľa?

Okrem praktických dôvodov, že dodávku energie neposkytuje žiadny konkurenčný dodávateľ, by zmene dodávateľa mohlo zabrániť neúspešné rokovanie dodávateľa s prevádzkovateľom distribučnej sústavy/siete, pretože bez zmluvy medzi týmito subjektmi nie je možné uskutočňovať dodávku energie.

Špecifickou oblasťou môže byť napr. nesplnenie technických a obchodných podmienok.

46. Existujú situácie, ktoré by mi zabránili v zmene dodávateľa bez finančných sankcií?

Platná zmluva o dodávke so súčasným dodávateľom. Zmena dodávateľa musí prebehnúť v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami a regulovanými procesmi.

47. Koľko ma bude stáť zmena dodávateľa?

Zmena dodávateľa je v zmysle platnej legislatívy bezplatná.

48. Aké je maximálne obdobie, počas ktorého môže dodávateľ spotrebiteľa zmluvne zaviazať?

Maximálne obdobie viazanosti v platnej legislatíve stanovené nie je. Dĺžka zmluvného vzťahu je preto výsledkom dohody zmluvných strán.

Pre dodávku domácnostiam sa štandardne používa zmluva na dobu neurčitú a v osobitých prípadoch na dobu určitú.

49. Na koho by som sa mal obrátiť, ak sa domnievam, že mi boli za zmenu dodávateľa náúčtované neoprávnené poplatky?

Môžem sa obrátiť na ÚRSO.

5. PRIPOJENIE NA SIET'

Otázky:

50. Na koho sa mám obrátiť v súvislosti s prvou dodávkou energie?

Na dodávateľskú spoločnosť, ktorú si vyberiem na základe informácií uverejnených na webových sídlach týchto spoločností alebo informácií poskytnutých na kontaktných miestach dodávateľov.

51. Musím podpísať zmluvu, a ak áno, s kým ju podpisujem?

Každý zákazník v zmysle zákona o energetike ako aj obchodných podmienok dodávateľskej spoločnosti musí mať uzatvorenú zmluvu. Odber elektriny resp. plynu bez uzavretej zmluvy je podľa zákona o energetike neoprávneným odberom a je v zmysle platnej legislatívy sankcionovaný.

52. Ako zistím, kto je mojim dodávateľom?

Pre prípad riešenia problémov s mojim dodávateľom môžem kontaktné údaje zistiť prostredníctvom uzatvorenej zmluvy, faktúr a všetkých ostatných dokumentov, prostredníctvom ktorých dodávateľia komunikujú so zákazníkom.

53. Nemám oficiálnu zmluvu o dodávke a ani platnú ponuku dodávok energie. Ktorý dodávateľ je povinný poskytnúť mi za úhradu dodávku energie, s oficiálnou zmluvou alebo bez nej? Kto je môj štandardný dodávateľ?

Platná legislatíva neumožňuje dodávku energie bez zmluvy, pretože ukladá dodávateľom povinnosť uzatvoriť s odberateľom zmluvu na dodávku energie. Ak si spotrebiteľ vyberie ľubovoľného dodávateľa energie tento je povinný uzavrieť zmluvu o dodávke s každým, kto o to požiada ak sú splnené technické a obchodné podmienky dodávateľa.

V SR nie je definovaný pojem „štandardný dodávateľ“, trh je liberalizovaný a pôsobí na ňom

viacero dodávateľov.

54. Musím podpísať zmluvu, aby som sa napojil na rozvodnú sieť energie, a ak áno, s kým?

Áno, zmluva o pripojení do sústavy/siete je nevyhnutným predpokladom na pripojenie do sústavy/siete. Po zaplatení pripojovacieho poplatku a splnení technických podmienok uvedených v zmluve sa následne uzatvorí zmluva o dodávke a zmluva o prístupe do distribučnej sústavy/siete a distribúcii elektriny/plynu, resp. v prípade odberateľa v domácnosti sa prakticky uzatvára len jedna zmluva (tzv. zmluva o združenej dodávke). Podrobnosti o takomto riešení upravujú obchodné podmienky jednotlivých dodávateľov.

55. Na koho sa mám obrátiť v prípade prerušenia dodávok energie? Na koho by som sa mal obrátiť, ak mám v súvislosti s dodávkami energie ďalšie technické otázky?

V prípade prerušenia dodávok energie sa musím obrátiť priamo na dodávateľa energie na získanie informácie, čo prerušenie dodávok energie spôsobilo a aké postupy a riešenia sú nevyhnutné na ich obnovenie.

Pre zabezpečenie výkonu štátneho dozoru je možné sa obrátiť na SOI.

56. Kto nesie zodpovednosť za škody vzniknuté v mojej domácnosti v dôsledku prerušenia dodávok energie?

Problematiku rieši zákon o energetike, ktorý ustanovuje zodpovednosť jednotlivých účastníkov trhu v súvislosti s prerušením dodávok, ako aj vymenúva situácie, počas ktorých je náhrada škody vylúčená. Za prípadné škody v dôsledku prerušenia dodávky elektriny je potrebné obrátiť sa na dodávateľa energie, prípadne podať podnet na SOI. Pokiaľ nedôjde k dohode s dodávateľom, prípadnú škodu je možné riešiť občianskoprávnou cestou.

57. Pokiaľ sa ocitnem v dočasných finančných ťažkostiach, ako môžem zabrániť odpojeniu základných dodávok energie nevyhnutných na kúrenie a varenie v mojej domácnosti?

V prípade dočasných finančných ťažkostí dodávateľské spoločnosti zvyčajne poskytujú spotrebiteľovi odklad splatnosti alebo splátkový kalendár, na základe jeho písomnej žiadosti. Je preto potrebné čo najskôr komunikovať svoju situáciu s dodávateľom.

58. Čo sa stane v prípade, že môj dodávateľ ukončí svoje pôsobenie na trhu? Kto je mojím dodávateľom v núdzovom prípade?

Dodávky energií nebudú prerušené. Uvedenú situáciu rieši zákon o energetike inštitútom dodávateľa poslednej inštancie. Dodávateľ poslednej inštancie je povinný dodávať elektrinu alebo plyn odberateľom, ktorí využili právo voľby dodávateľa a ktorých dodávateľovi bolo v priebehu výkonu činnosť odňaté povolenie alebo dodávateľ nemá možnosť uskutočňovať dodávku elektriny alebo plynu a odberatelia ku dňu prerušenia dodávok elektriny alebo plynu nemajú zabezpečenú dodávku iným spôsobom. Dodávateľa poslednej inštancie určí ÚRSO

rozhodnutím.

59. Kde môžem získať informácie týkajúce sa núdzových opatrení v prípade vnútroštátnej, regionálnej alebo miestnej krízy alebo iných udalostí, ktoré vážne narušia dodávky energie?

V zmysle zákona o energetike vyplýva pre účastníkov trhu povinnosť vypracovať a každoročne aktualizovať havarijné plány (prevádzkovatelia sietí); zabezpečiť bezpečné a spoľahlivé dodávky svojim odberateľom (dodávateľia). Dodávateľia sú takisto povinní poskytovať odberateľom informácie týkajúce sa technických podmienok dodávky.

Na celoštátnej úrovni sú stavy núdze riešené v zmysle zákona o energetike (stav núdze v elektroenergetike, krízová situácia v plynárenstve) a vyhlášky MH SR o stavoch núdze a o opatreniach zameraných na odstránenie stavu núdze (č. 416/2012 Z. z.).

Informácie o riešeníach a postupoch v prípade stavu núdze resp. krízovej situácie je preto možné požadovať od svojho dodávateľa, na MH SR ako aj na miestnych úradoch.

6. RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ

Otázky:

60. Kde sa môžem dozvedieť viac o reklamačnom poriadku svojho dodávateľa?

Na webovom sídle dodávateľa, jeho kontaktných miestach, v obchodných podmienkach.

61. Využíva môj dodávateľ služby ombudsmana?

Nie, nevyužíva.

62. Potrebujem pomoc pri riešení sporu s dodávateľom alebo prevádzkovateľom siete. Na ktorý nezaujatý a nezávislý vnútroštátny orgán sa pri riešení sporu môžem obrátiť so žiadosťou o bezplatnú pomoc?

Zákazníci sa v takýchto prípadoch obracajú vo väčšine prípadov na ÚRSO prípadne na SOI.

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

63. Aké sú miestne opatrenia na ochranu spotrebiteľov elektrickej energie a zemného plynu? Na koho sa môžem obrátiť, aby som sa o nich dozvedel viac?

Ochrana spotrebiteľov podľa platnej legislatívy je priamo zohľadnená v zmluvách a procesoch dodávateľských spoločností na celom území Slovenskej republiky.

7. ZASTÚPENIE SPOTREBITEĽOV

Otázky:**64. Kto je zodpovedný za ochranu spotrebiteľov v mieste môjho bydliska? Aké opatrenia na ochranu spotrebiteľov v súčasnosti podnikajú tieto organizácie?**

MH SR ako ústredný orgán štátnej správy pre oblasť ochrany spotrebiteľa, krajské inšpektoráty SOI, ÚRSO ako orgán ochrany spotrebiteľa v energetike, spotrebiteľské združenia - tretí sektor.

65. V mieste môjho bydliska je len jeden dodávateľ a neexistuje konkurenčná ponuka. Na koho by som sa mal obrátiť v súvislosti s presadzovaním hospodárskej súťaže?

V prípade podozrenia na porušovanie hospodárskej súťaže je možné sa s podnetom obrátiť na Protimonopolný úrad Slovenskej republiky (ďalej „PMÚ SR“).

V súvislosti s presadzovaním hospodárskej súťaže, je možné sa obrátiť so žiadosťou o poskytnutie informácií o konkurenčných ponukách na ÚRSO, ktorý eviduje povolenia na vykonávanie regulovaných činností.

66. Ktorý verejný orgán je zodpovedný za presadzovanie spravodlivej a účinnej hospodárskej súťaže?

PMÚ SR, ktorý koná následne, či už vo veciach postihovania zneužívania dominantného postavenia na relevantnom trhu, resp. nedovolených dohôd alebo schvaľovaním koncentrácií.

ÚRSO sa v rámci svojej pôsobnosti zameriava na znižovanie rizík porušovania pravidiel hospodárskej súťaže preventívne uplatňovaním regulačných opatrení.

8. SOCIÁLNE OPATRENIA**Otázky:****67. Čo sa stane, ak som nereagoval na výzvu k úhrade?**

Dodávateľ informuje spotrebiteľa o postupe v prípade, ak nereagoval na výzvu na úhradu - pravdepodobne dôjde k odpojeniu dodávky energie.

68. Ako môžem zabrániť odpojeniu dodávok v prípade, že nemôžem zaplatiť faktúru?

Mal by som sa informovať o ďalších možnostiach na ktoromkoľvek z kontaktov dodávateľa. Ak je nezaplatenie platby opodstatnené, dodávateľ zvyčajne vie poskytnúť odklad splatnosti alebo navrhnúť splátkový kalendár. Je však potrebné čo najskôr komunikovať svoju situáciu s dodávateľom.

69. Čo mám urobiť, ak mi odpoja dodávky energie?

Dodávateľ zasiela odberateľovi písomné oznámenie o prerušení dodávky, v ktorom je uvedený

spôsob obnovenia dodávky.

- 70. Uplatňuje sa v mojom mieste bydliska definícia pojmu „sociálne slabší spotrebiteľ”? Aké kritériá musím splniť, aby som bol považovaný za (sociálne slabšieho) spotrebiteľa s nárokom na finančnú podporu?**

Nie, definícia „sociálne slabší spotrebiteľ“ nie je momentálne pokrytá v energetickej legislatíve. Sociálnu ochranu na Slovensku zabezpečuje systém sociálneho

zabezpečenia, ktorý pozostáva zo sociálneho poistenia, štátnej sociálnej podpory a sociálnej pomoci. V tejto veci sa treba obrátiť na miestny príslušný úrad práce, sociálnych vecí a rodiny.

- 71. Akú podporu a ochranu majú k dispozícii spotrebiteľia v mieste môjho bydliska nachádzajúci sa v nestabilnej finančnej situácii?**

Spotrebiteľia sa môžu obrátiť na sociálny odbor miestne príslušného úradu sociálnych vecí a rodiny a požiadať o pomoc v hmotnej núdzi podľa zákona o pomoci v hmotnej núdzi.

- 72. Ako môžem znížiť svoju spotrebu, aby som platil menej?**

Poskytnúť všeobecnú odpoveď na túto otázku nie je možné. Okrem nízko nákladových opatrení, ktorých príklady sú uvedené v bode 74, je potrebná pre každú domácnosť individuálna analýza (individuálne poradenstvo).

Informácie o efektívnosti spotreby sú dostupné u dodávateľov, ktorí majú energetických poradcov, ďalej prostredníctvom propagačných materiálov dodávateľov (letáky, brožúry, mediálne kampane, internetová stránka pre poradenstvo), aktivity nezávislých poradenských združení (napr. Energetické centrum Bratislava), SIEA.

- 73. Na koho sa môžem obrátiť v súvislosti s opatreniami pre sociálne slabších spotrebiteľov v mieste môjho bydliska?**

Môžem sa obrátiť na sociálne odbory miestne príslušných úradov sociálnych vecí a rodiny.

Podpora riešení, ktoré súvisia s úsporami energie, je prostredníctvom trhu (komerčné banky, aktivity a programy samotných dodávateľov, resp. predajcov energetických zariadení) ako aj štátnymi fondmi (napr. Štátny fond rozvoja bývania).

- 74. Môj príjem mi nedovoľuje investovať do nákladných úsporných opatrení: Aké sú ďalšie možnosti?**

Mal by som sa snažiť získať informácie o dostupných nízko nákladových opatreniach a zamerať sa na tzv. „úsporné správanie“ v domácnosti t.j. pravidelne sledovať spotrebu energie a dodržiavať zásady napr. pri prevádzke domácich spotrebičov (optimálne využívať chladničku, mrazničku...), vypínať pohotovostné režimy elektronických zariadení napr. pri televízoroch, správne vetrať a pod.

Rôzne aktivity v tomto smere vyvíjajú aj samotní dodávatelia - rôzne produkty, v rámci ktorých môže odberateľ získať príspevok, resp. zľavu z novozakúpeného zariadenia.

9. NEKALÉ OBCHODNÉ PRAKTIKY

Otázky:

75. Čo je to nekalá obchodná praktika? Ako môžem konať v prípade nekalých praktík?

Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (č. 250/2007 Z. z.) sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika podľa príslušných ustanovení tohto zákona. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je uvedený v prílohe č. 1 k zákonu o ochrane spotrebiteľa.

V prípade nekalých obchodných praktík podnikateľa voči spotrebiteľovi je možné dať podnet na SOI na prešetrenie a vykonanie kontroly.

76. Čo je to zavádzajúca obchodná praktika? Ako môžem konať v prípade zavádzajúcich praktík?

Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k:

- a) existencii výrobku alebo k povahe výrobku,
- b) hlavným znakom výrobku, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkov po predaji výrobku a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na výrobku,
- c) rozsahu záväzkov predávajúceho, motívom pre obchodnú praktiku a k charakteru procesu predaja, akékoľvek vyhlásenie alebo symbol týkajúci sa priameho alebo nepriameho sponzorstva alebo schválenia predávajúceho alebo výrobku,
- d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody,
- e) potrebe servisu, náhradného dielu, výmeny alebo opravy,
- f) osobe, vlastnosti a právu predávajúceho alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť a majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách alebo jeho väzby a vlastníctvo práv vyplývajúcich z priemyselného, obchodného alebo duševného vlastníctva alebo jeho ocenenia a vyznamenania, alebo
- g) právu spotrebiteľa vráťane práva na výmenu dodaného výrobku alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu (Občiansky zákonník) alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

Obchodná praktika sa taktiež považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a zahŕňa:

- a) marketing výrobku vrátane porovnávacej reklamy, ktorý spôsobuje nebezpečenstvo zámeny s akýmkoľvek iným výrobkom, ochrannou známkou, obchodným menom alebo iným rozlišujúcim znakom účastníka hospodárskej súťaže,
- b) neplnenie záväzkov obsiahnutých v kódexe správania, k dodržiavaniu ktorých sa predávajúci zaviazal.

Obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V prípade klamlivých obchodných praktík podnikateľa voči spotrebiteľovi môžeme dať podnet na SOI na prešetrenie a vykonanie kontroly.

77. Na koho by som sa mal obrátiť, ak sa domnievam, že pred podpísaním zmluvy mi boli poskytnuté nepravdivé informácie? A ak po podpísaní?

Mal by som sa obrátiť na SOI.

78. Na koho by som sa mal obrátiť, ak sa domnievam, že mi zmenili dodávateľa proti mojej vôli?

V prípade zmeny dodávateľa proti mojej vôli by som sa mal obrátiť na nového dodávateľa prípadne PDS alebo na ÚRSO.