

Křížovky pro spotřebitele 2022

	E				E	R	Ú
P	L	Y	N				S
	E						P
	K		D		S		O
	T	E	P	L	O		R
	Ř		I		S		A
	I						
E	N	E	R	G	I	E	
	A						



Tuto publikaci vydalo v roce 2022 Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. díky finančnímu příspěví ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí, Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského a Pardubického kraje a měst Ostrava, Bohumín, Liberec a Rožnov pod Radhoštěm



OSTRAVA!!!



Bohumín

Obsah

Služby spojené s bydlením	4
Rozúčtování a vyúčtování služeb spojených s bydlením	6
Rozúčtování a vyúčtování nákladů na dodávky vody a přípravu teplé vody.....	8
Rozúčtování nákladů na teplo.....	10
Námítky proti vyúčtování služeb spojených s bydlením.....	12
Energie: Náklady na dodávky plynu	14
Energie: Z čeho se skládá cena plynu?.....	16
Energie: Vyznejte se ve svém vyúčtování za plyn	18
Energie: Reklamace vyúčtování za plyn	20
Energie: Náklady na dodávky elektřiny	22
Energie: Z čeho se skládá cena elektřiny?	24
Energie: Vyznejte se ve svém vyúčtování za elektřinu.....	26
Energie: Reklamace vyúčtování za elektřinu	28
Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií	30
Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií: Odstoupení a výpověď smlouvy o dodávkách energií, kterou spotřebitel uzavřel na dálku nebo mimo obchodní prostory	32
Změna dodavatele energií přes zprostředkovatele.....	34
Jednostranná změna ceny nebo jiných smluvních podmínek, stěhování.....	36
Dodavatel poslední instance (DPI)	38
Řešení sporů v oblasti dodávek energií.....	40
ADR - Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů	42

Služby spojené s bydlením

SLUŽBY SPOJENÉ S BYDLENÍM

Nejvyššími položkami co se týče nákladů na bydlení jsou nájemné a v současnosti také náklady na dodávky energií. Kromě těchto položek je ale nutné hradit i další plnění spojená s užíváním bytu tzv. „**služby spojené s bydlením**“.

Před vlastním poskytováním služeb si jejich rozsah zpravidla ujedná poskytovatel služeb (vlastník nemovitosti, bytové družstvo, pronajímatel...) s jejich příjemci (nájemník), nebo o rozsahu služeb rozhodne společenství vlastníků jednotek nebo bytové družstvo. Pokud ujednání o rozsahu služeb chybí v nájemní smlouvě je pronajímatel povinen zajistit po dobu nájmu alespoň tzv. **nezbytné služby!!!**

Nezbytnými službami jsou **dodávky vody a tepla**, odvoz a **odvádění odpadních vod** včetně čištění jímek, **odvoz komunálního odpadu**, **osvětlení a úklid společných částí domu**, zajištění **příjmu rozhlasového a televizního vysílání**, provoz a čištění **komínů**, **případně provoz výtahu**.






ZÁLOHY NA SLUŽBY

Poskytovatel služeb má právo na to, aby mu příjemce platil zálohy na úhradu nákladů na tyto služby. Výši a splatnost záloh (zpravidla měsíční) si ujedná poskytovatel služeb s jejich příjemcem, nebo o ní rozhodne shromáždění SVJ či členská schůze bytového družstva.

Pan Karel obdržel od svého pronajímatele během roku mimo zúčtovací období oznámení o zvýšení záloh za úklid společných prostor. Může pronajímatel zvýšit zálohy?

PAMATUJTE!

Pronajímatel má právo změnit v průběhu roku měsíční zálohu v míře odpovídající změně ceny nebo v případě změny rozsahu či kvality služby. Změna včetně řádného zdůvodnění musí být nájemci písemně oznámena. Záloha v nové výši se hradí nejdříve od 1. dne měsíce následujícího po (tajenka na protější straně).

POMŮČKA: ANTRO, ČÍZOV, HEROIDA, IDO, LENS, NOSS	ČÁST JEŘÁBU	PŘÍPRAVEK NA NÁBYTEK	ITALSKY JESKYNĚ	EXISTUJÍ		BRLOH	JIŽNÍ PLOD	NEPŘIJMAT S RADOSTÍ	TEMNOTA
KRAJINA					VEŘEJ				
FR. SÍDLO					JEDINĚ (NÁŘ.)				
ANEBO (ZAST)					LAVICE (NÁŘEČ) KUS				
Tajenka									ETIOP. SÍDLO
SLEPIČÍ SLABIKA				NAŘÍKATI SKVRNA V OBLIČEJI					
SPISOVÁ ZNAČKA			PST TNOUT			PRADO BRÁTI			
	BÝVALÁ POLICEJNÍ ZKRATKA	UKAZOVACÍ ZÁJMENO MILOSTNÝ BÁSNICKÝ DOPIS					UKAZOVACÍ ZÁJMENO PRACOVNÍK ZPRACO- VÁVAJÍCÍ ZVÍŘECÍ KŮŽE		
ZIMNÍ POKRÝVKA					SPZ DOLNÝ KUBÍN			ANGL. SYN	SVOJÍ
PŘIBUZNÁ					SKOTSKÝ OSTROV (SOUOSTROVÍ SHETLANDY) ČAROVNOST				
CITO- SLOVCE ODPORU			PLAVECKÝ STYL	ČÁST JIHLAVY VERNEŮV KAPITÁN NAUTILLA					
	Tajenka ANGL. MAPA								
ANGLICKY HORNINA								CHEM. ZN. THALIA	OSLÍ HÝKÁNÍ
NAHÁČ					TITO (NÁŘEČ)				
CVOK (SLEN- GOVĚ)					ŠICÍ POTŘEBA (SLOVEN.)				

Rozúčtování a vyúčtování služeb spojených s bydlením

PŘÁVA ODBĚRATELŮ SLUŽEB

Poskytovatel služeb je povinen vyúčtovat příjemci skutečnou výši nákladů oproti zálohám na jednotlivé služby nejpozději do čtyř měsíců od skončení zúčtovacího období.

V tomto vyúčtování musí být uvedena:

- skutečná výše nákladů na služby v členění podle jednotlivých služeb se všemi potřebnými náležitostmi, a
- celková výše přijatých měsíčních záloh za služby tak,

aby výše případných rozdílů ve vyúčtování byla zřejmá a kontrolovatelná z hlediska způsobů a pravidel sjednaných pro rozúčtování, které samotnému vyúčtování nutně předchází.

ROZÚČTOVÁNÍ SLUŽEB

Rozúčtováním je proces rozdělení nákladů za poskytované služby na jednotlivé příjemce služeb (rozdělení nákladů na jednotlivé byty v bytovém domě) a stanovení způsobu, jakým se tak děje.

VYÚČTOVÁNÍ SLUŽEB

Vyúčtováním je následné porovnání skutečné výše nákladů na služby se zaplacenými zálohami na jednotlivé služby v daném zúčtovacím období, a to z pohledu zúčtovací jednotky (domu), ale i z pohledu jednotlivého příjemce služeb.



NA CO SE NÁS NEJČASTĚJI PTÁTE?





Jak přiměju svého pronajímatele, aby mi předložil řádné vyúčtování služeb?

Podle „zákona o službách se za nedodržení termínu pro doručení vyúčtování stanoví poskytovateli služeb pokuta za prodlení s nepeněžitým plněním. Příjemce služeb má nárok na zaplacení pokuty, a to ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení (nebyla-li ujednána pokuta v jiné nižší výši).

Kde najdu pravidla podle kterých se poskytovatel při rozúčtování řídí?

Podle zákona č. 67/2013 Sb., o službách, se o způsobu rozúčtování dohodne s dvoutřetinovou většinou nájemců poskytovatel, nebo o něm rozhodne družstvo, anebo společenství vlastníků jednotek. Způsob rozúčtování tak řeší např. stanovy SVJ nebo družstva, nájemní smlouvy atd. a pro případ, že k takovému rozhodnutí nebo dohodě nedojde pak pravidla upravuje přímo výše uvedený zákon a související vyhlášky vydané Ministerstvem pro místní rozvoj.

PAMATUJTE: U nájemních smluv, kde jsou náklady ze strany nájemce hrazeny formou tzv. paušální platby, nemá pronajímatele (poskytovatel služeb) povinnost platby za poskytované služby (tajenka na protější straně).

POMŮČKA: OIRT, PIGEON, SCORE, SKIP, TIREE	ZKR. DECIMETRU	ZN. UNIVER- SÁLNÍHO ORCHESTRU	NÁZEV HLÁSKY	DO TOHO MÍSTA		ANGL. POČETNÍ JEDNOTKA	VEDLEJŠÍ MÍSTNOST	ANGLICKY BŘEČTAN	DĚTSKÉ SBOHEM
ČÁST OPERY					TĚŽKÁ VÝSPNÁ NÁDOBA Tajenka				
NAŠE HEREČKA									
	OKRAJE STŘECH	MATKA KRISTOVA	NEZHOUNBÉ NÁDORY RUSKÉ MUŽSKÉ JMÉNO (20.9.)						
ZN. PRACÍHO PRÁŠKU				ZKR. ÚSTŘEDNÍ RADY ODBORŮ				AMER. ZPĚVAČKA	EVROPSKÝ OSTROV
NEČISTOTA				ĎÁBLI VÝMEŠEK					
VĚZENÍ						MPZ AUSTRALIE ANGL. NE			
ANGLICKY HOLUB							INIC. LUKAV- SKÉHO ČESKÉ DRÁHY		
KÓD JEMENU			SLEPICE STROP (NÁREČNĚ)						
	BÁSNÍCI	CITO- SLOVCE ZVUKU TRUBKY OPRŠET				ČÁST ROKU ION SE ZÁPORNÝM EL. NÁBOJEM			
LESKLÝ POVRCH MOUČNÍKŮ							RUDNÉ DOLY (ZKR.) SÓLOVÁ VOKÁLNÍ SKLADBA		
OBTOČENÁ								ZNAK RODU	RUSKÉ UKAZOVACÍ ZÁJMENO
NÁZEV HLÁSKY Š			ZN. TANTALU	BRITSKÝ OSTROV CIZÍ MUŽSKÉ JMÉNO					
PŘÍBUZNÁ					MEZINÁR. ROZHL. A TEL. ORGANI- ZACE				
JIHOEVRO- PAN					ČI				

Rozúčtování a vyúčtování nákladů na dodávky vody a společnou přípravu teplé vody

NÁKLADY NA DODÁVKU VODY A TEPLA

Na naše poradny se často obrací spotřebitelé s dotazy ohledně rozúčtování nákladů na dodávku vody a tepla. Základními podklady pro poskytovatele služeb (pronajímatele a vlastníky jednotek) pro rozúčtování nákladů mezi jednotlivé příjemce jsou faktura od dodavatele tepla obsahující celkové náklady na objekt v Kč a množství odebraných GJ a faktury od dodavatele vody s celkovými náklady za vodné a stočné.

ROZÚČTOVÁNÍ NÁKLADŮ NA DODÁVKU STUDENÉ VODY



Pokud jsou v bytě instalovány vodoměry na studenou vodu, provádí se rozúčtování podle naměřených hodnot za dané období.

Nejsou-li vodoměry k dispozici, rozúčtují se náklady podle odhlasovaných pravidel. Zákon totiž umožňuje, aby si SVJ, bytové družstvo, či pronajímatel se souhlasem min. 2/3 nájemníků stanovili jiný způsob rozúčtování např. podle průměrného počtu osob, podle m², nebo podle tzv. směrných čísel.

TIP: Rozdíl v náměru vodoměru na vstupu do domu (patě domu) oproti součtu náměrů bytových vodoměrů se může pohybovat cca do 15 %, což může být způsobeno nižší přesností měření v bytech oproti měření na patě domu. V případě vyššího rozdílu je vhodné pátrat po možné příčině (únik vody...). případně podat námitky proti vyúčtování.

ROZÚČTOVÁNÍ NÁKLADŮ NA SPOLEČNOU PŘÍPRAVU TEPLÉ VODY V DOMĚ S BYTY

Náklady na poskytování teplé vody v zúčtovací jednotce tvoří:

- * náklady na tepelnou energii spotřebovanou na ohřev vody a
- * náklady na samotnou vodu.

Náklady na tepelnou energii spotřebovanou na ohřev vody se rozdělí na:

- * **složku základní**, která činí 30% z těchto nákladů a rozdělí se mezi konečné spotřebitele podle poměru velikosti podlahové plochy bytu nebo nebytového prostoru k celkové podlahové ploše bytů a nebytových prostorů v zúčtovací jednotce a
- * **složku spotřební**, která činí 70% a rozdělí se mezi konečné spotřebitele poměrně podle náměrů vodoměrů instalovaných u konečných spotřebitelů.

Náklady na spotřebovanou vodu použitou k poskytování teplé vody se rozdělí mezi konečné spotřebitele poměrně podle náměrů instalovaných vodoměrů u příjemců služeb.

PAMATUJTE! Pokud nejsou instalovány vodoměry teplé vody, provádí se rozúčtování spotřební složky dle (tajenka na protější straně) nebo podle podlahové plochy prostoru.

POMŮČKA: AL, ALIT, HPA, ISP, MOLA, UNT, VC	PLÁTĚNÉ PŘÍSTŘEŠÍ	OBAL	SPZ RYCHNOVA NAD KNĚŽNOU		Tajenka	VYZA- ŘOVAT	DVOULETÉ OBILÍ SETÉ NA PODZIM	ESTONSKÝ SPISOVA- TEL	POBÍDKA TAHOUNŮ (NÁŘEČNĚ)
ZKRATKA REZER- VACE				HLODAVEC					
ŘEKA				ROZHODNĚ ŘEKA V TATRÁCH					
CITO- SLOVCE BOLESTI			DĚLIT NA POLOVINY						
SPZ NOVÉ ZÁMKY			OBLOUZ- NĚNÍ (ZAST) ANGL. NEBO					ROZLEHLÁ LUČNÍ PLOCHA	JIHOEVRO- PAN
	DOZPÍVAT SPZ VERCELLI (ITALIE)						ŘÍMSKY 51 BA I		
CITO- SLOVCE VRČENÍ						CHYBA V TENISU JMÉNO DESTINNOVÉ			
TÁZACÍ ZÁJMENO			ŽENSKÉ JMÉNO (2.3.) DO DNA (HOVOR)						
	CITO- SLOVCE ODPORU	OPUHLINA PŘED- LOŽKA S 2. PÁDEM					CIZÍ MUŽSKÉ JMÉNO ANGL. DÍSL		
SPORT PROVO- ZOVANÝ V RINGU				UŽOVKA OBYDLÍ				ZBO- HATLÍCI (HANL.)	PŘEBYT
RUDNÉ DOLY (ZKR.)			LAOSKÝ KMEN DO PŘEDEM URČENÉ LHŮTY			POSKYTOVA- TEL INTERNETU CHOROBNÁ ZMĚNA PLACENTY			
	SPZ PRAHA - VÝCHOD	OSOBNÍ ZÁJMENO SPZ OPAVY			SLOV. JMÉNO JIŽ				
Tajenka									
JEDNOTKA ATMOSFÉ- RICKÉHO TLAKU				SÍDLO V OKRESE KUTNÁ HORA					
GERMÁN					DRUH SLITINY				

Rozúčtování nákladů na teplo



ROZÚČTOVÁNÍ NÁKLADŮ NA TEPLA

Tam, kde **není** stanovena **povinnost instalace stanovených měřidel nebo zařízení pro rozdělování nákladů na vytápění** se pravidla pro rozdělení nákladů stanoví na základě ujednání vlastníka se všemi nájemci v domě, v případě družstva se všemi členy družstva, u společenství ujednáním všech vlastníků jednotek.

POZOR: Tomu kdo neumožní ve svém bytě montáž měřičů nebo indikátorů, nebo neumožní odečet jejich hodnot, může být spotřební složka stanovena odhadem ve výši trojnásobku průměrného nákladu na m² v objektu!

ZKUŠENOST Z PORADNY:

Pan Lumír ve svém ročním vyúčtování našel nedoplatek ve výši téměř 8000 Kč za teplo. Snažil se jej reklamovat, jelikož má pocit že oproti jiným nájemníkům topí mnohem méně a platí stejně. Obdržel odpověď, že u bytů, kde je spotřeba menší než 80% dochází ke korekci. Jeho byt byl vytápěn o 59% méně než byl průměr domu, proto byla u výpočtu provedena korekce.



Tam, kde taková povinnost stanovena je, rozdělí se náklady na teplo na dvě složky:

ZÁKLADNÍ SLOŽKA představuje náklady rozpočítané na plochu bytu či nebytového prostoru a pokrývá mj. fixní náklady na pohotovostní výkon otopné soustavy, prostupy tepla, tepelné ztráty anebo vytápění společných prostor domu. Základní složka může činit 30-50 % celkových nákladů na teplo

SPOTŘEBNÍ SLOŽKA by měla pokrýt náklady na teplo, které vytápí byt, jehož spotřebu lze prostřednictvím termostatických hlavice na radiátorech regulovat. Tyto náklady se počítají buď podle údajů z měřičů na přívodu tepla do bytové jednotky nebo tzv. poměrových měřičů - indikátorů, jimiž jsou osazovány radiátory v bytech bytového domu.

Rozdíly v nákladech na vytápění připadající na 1 m² započitatelné podlahové plochy nesmí překročit u jednotlivých příjemců služeb hodnotu o 20 % nižší a hodnotu o 100 % vyšší oproti průměru zúčtovací jednotky (domu) v daném zúčtovacím období.

PAMATUJTE!

I v bytech, ve kterých se netopí, zaplatí majitel či nájemce 80 % průměrné ceny tepla. Naopak ti, kteří své domácnosti přetápějí, mohou zaplatit až (tajenka na protější straně).

POMŮČKA: ACHE, ALPAKA, AON, ARE, BOP, CHEIRON, RB, TAAL, TABAKO, TJK	NIKLOVÁ MOSAZ	MOUDRÝ KENTAUR	INIC. NOSITELE NC LÉK. Z ROKU 1932		Tajenka	CITO- SLOVCE BOLESTI	PSOVITÁ ŠELMA	RUSKÉ MUŽSKÉ JMÉNO (25.6.)	JMÉNO ROLINSOVÉ
FR. ŘEKA				MUŽSKÉ JMÉNO (30.12.)					
ZMRZLÁ VODA				LŮNO ZÁPOR					
KLAVÍR						POHŘEBNÍ HOSTINA VŘÍDEK NA SLIZNICI JAZYKA			
SPZ ARNSBERG (NĚMECKO)			CITO- SLOVCE ÚDIVU				TU MÁŠ DRUH KAMEN		
SLEPIČÍ SLABIKA				MEZINÁRODNÍ KÓD NORFOLKU SPOJ PROVEDENÝ ŠITÍM				BOIÓTAN	MEZINÁ- RODNÍ KÓD TADŽI- KISTÁNU
JENŽ (BÁSN.)			HLEDAT ZKRATKA POJIŠ- TŮVNY						
	MPZ BOLÍVIE	DĚDINA OZNAČENÍ ZÁCHODKU (LID.)				ZÁPAS SPZ DOLNÝ KUBÍN			
UKONČENÍ MANŽEL- STVÍ							NUKLEOVÁ KYSELINA (ZKR.) PŘEDLOŽKA S 2.PÁDEM		
DŽEZOVÝ STYL S NEPRAVI- DELNYM FRÁZOVÁNÍM				SPZ BLANSKA PATŘÍCI JANOVI				PLAVECKÝ STYL	BRANKA (SPORT)
	ZK. KREVNÍHO TLAKU	FRAN- COVKA	CITOSLOVCE PŘEKVAPENÍ ANGL. ŠTĚKAT			ZKR. DEKAGRAMU OTÍRÁNÍ			
POKRM RUSKÝ							PÍSMENO ŘECKÉ ABECEDY ESTONSKÉ SÍDLO		
RODOVÝ SVAZ					FILIPÍN. SÍDLO NA OSTROVĚ LUZON ALŠOVY INICIÁLY				
	Tajenka								
	MALBA TRANSPA- RENTNÍMI VODOVÝMI BARVAMI								

Námitky proti vyúčtování služeb spojených s bydlením

VYÚČTOVÁNÍ SLUŽEB

Poskytovatel služeb je povinen vyúčtovat příjemci skutečnou výši nákladů oproti zálohám na jednotlivé služby nejpozději do čtyř měsíců od skončení zúčtovacího období.

V tomto vyúčtování musí být uvedena:

- skutečná výše nákladů na služby v členění podle jednotlivých služeb se všemi potřebnými náležitostmi, a
- celková výše přijatých měsíčních záloh za služby tak, aby výše případných rozdílů ve vyúčtování byla zřejmá a kontrolovatelná z hlediska způsobů a pravidel sjednaných pro rozúčtování, které samotnému vyúčtování nutně předchází.

PŘÍKLAD Z PORADNY:

Paní Martina se obrátila na naši poradnu s dotazem na vyúčtování služeb spojených s bydlením. Majitel bytu ji nepředkládá každoroční vyúčtování s odůvodněním, že to nemají ujednáno v nájemní smlouvě.

Samozřejmě má Martina nárok na pravidelné vyúčtování služeb spojených s bydlením a poskytovatel služeb je povinen mu jej předložit. Pokud s jeho obsahem nebude souhlasit může do 30 dní od obdržení podat námitky proti vyúčtování.








NÁMITKY PROTI VYÚČTOVÁNÍ

Nesouhlasíte-li s jeho obsahem máte právo podat poskytovateli služeb do 30 dnů od obdržení vyúčtování **námitky** ke způsobu a obsahu vyúčtování. Poskytovatel je povinen tyto Vaše námitky do 30 dnů od doručení vyřídit. Poruší-li poskytovatel tyto povinnosti máte jako příjemce služeb právo po něm požadovat zaplacení pokuty, a to buď ve sjednané výši, popř. ve výši nepřesahující 50 Kč za každý započatý den prodlení.

NAHLÍŽENÍ DO PODKLADŮ

Na základě Vaší **písemné** žádosti je poskytovatel služeb povinen nejpozději do 5 měsíců po skončení zúčtovacího období Vám doložit náklady na jednotlivé služby, způsob jejich rozúčtování, způsob stanovení výše záloh a provedení vyúčtování podle zákona o službách a umožnit pořízení jejich kopií.

PAMATUJTE: Máte právo nahlížet do podkladů k vyúčtování a do podkladů k
(tajenka na protější straně). Jen je potřeba podat písemnou žádost.

POMŮCKA: MINA, NAS, REJT, ŠI, YES, ZUÁV	HLUČNO	PŘEZDÍV- KOU	VZOREC JODIDU DRASEL- NÉHO	BASKICKY A	Tajenka		KYČELNÍ KOST	DĚTSKÉ CITO- SLOVCE	ZN. CESIA
TRUHLA						PLK			
SKOŘÁPKY MĚKKÝŠŮ						ANGLICKÁ ROCKOVÁ KAPELA Z BIRMI- GHAMU ZN. AMERICIA			
ČIN. VÁHOVÁ JEDNOTKA (96,7 KG)			INDIÁN PROJEV PLÁČE					NORMALI- ZAČNÍ INSTITUCE ČINY	POLNÍ MÍRA
ANGL. ZKR. NÁMOŘNÍ LETECKÉ ZÁKLADNY				POSLEDNÍ PÍSMENO RECKÉ ABECEDY CITOSLOVCE BOLESTI					
HONEC OSLŮ						MEZINÁ- RODNÍ KÓD LIBÉRIE ŽILA			
	COMPACT DISK	ČLEN AFRICKÉHO KMENE ŘÍMSKY 101					TÁZACÍ ZÁJMENO	OHON	ČESKÝ ARCHITEKT
CIRKA				FRAN- COUZSKY DEKORACE SLOŽKA POTRAVIN					
ŘÍMSKY 501			NABOŽEN- SKÉ SVÁTKY DROBNÁ						
	KONČETINA	PLATIDLO ANT. ŘECKA PĚNKAVA					CITOSLOVCE PODIVU ČISTÍCÍ PROSTŘE- DEK		
NEJ- SPODNĚJŠÍ ČÁST VYVÝŠE- NINY						OSTROV NOVÝCH HEBRID ZKR. NAŠÍ TELEVIZE			
KANÓNY					ZKR. ČERVENÉHO KRÍŽE KÓD JAZYKA ISLANDŠTINY			SLONÍ ZUB	
	Tajenka ZN. KŘEMÍKU								ANGL. NÁS
CELNÍ KÓD SLOVEN- SKA			OZNAČENÍ DRUHU VLAKŮ			SPZ NEUSTADT (NĚMECKO)			
OSLÍ HÝKÁNÍ			ZN. NEONU			SPZ ALSFELD (NĚMECKO)			

Energie: Náklady na dodávky plynu

VYÚČTOVÁNÍ ZA PLYN

Jste-li odběratelem plynu, pak byste minimálně jednou ročně měli od svého dodavatele obdržet vyúčtování za tuto komoditu.

Termín vyúčtování za plyn je závislý na termínu odečtu plynoměrů, ten určuje provozovatel distribuční soustavy a liší se podle lokality. Vyúčtování zasílaná následně jednotlivými obchodníky se mohou lišit grafikou, všechna však musí obsahovat stejné povinné údaje!

JAKÉ ÚDAJE NAJDETE VE VYÚČTOVÁNÍ?

- ☞ Kontaktní údaje dodavatele
- ☞ Identifikační údaje týkající se odběrného místa (adresa zákazníka a zákaznické číslo, které slouží při komunikaci s dodavatelem)
- ☞ Období, za které je faktura vystavena, celková cena, přehled zaplacených záloh a z toho vyplývající přeplatek nebo nedoplatek.
- ☞ Informace, do jakého data je nezbytné doplatek uhradit či v případě přeplatku, do jakého data jej dodavatel zašle zpět.



DISTRIBUTOR A DODAVATEL

KDO JE KDO?

Plyn můžete nakoupit u jednoho z mnoha **dodavatelů**, kteří mají licenci k jeho prodeji.






O jeho dopravu až k vám domů se však starají tzv. **distributoři**. Zatímco dodavatele plynu máte právo změnit, distributoři spravují distribuční síť vždy pro všechny odběratele na určitém vymezeném území a nemůžete jej tedy měnit.

PŘÍKLAD Z PORADNY

Paní Jana ve svém vyúčtování obdržela přeplatek ve výši 4500 Kč. Myslela si, že jí jej dodavatel vrátí zpět na účet, ten jí ho ovšem převedlo do dalšího zúčtovacího období. **Jak je to s vrácením přeplatku?**

PAMATUJTE:

V případě, že máte přeplatek, záleží na (tajenka na protější straně), **zda vám přeplatek dodavatel vrátí nebo převede do dalšího zúčtovacího období.**

POMŮCKA: ÁMINA, BADEN, ESER, KUHN, LKA, NAUE, UTE	LIBÝ POCIT	STATEČNÝ	Tajenka		OBRÁZEK ZE ŽIVOTA	OKRESNÍ MUZEUM (ZKR.)	PRODEJNÍ STÁNEK	POČÍTA- ČOVÁ KLÁVESÁ	SPRA- COVNA MASA
LOUPEŽ				PROF. DOSTIHOVÝ JEZDEC					
UMĚLÝ JAZYK				MOHAME- DOVA MATKA ANGL. JÍST					
RAKOUSKÉ OKRESNÍ MĚSTO						ČESKÝ PRÁVNÍK 19.STOL			
JMÉNO SKLADA- TELE MÁCHY						ÚDER SPZ PROSTĚ- JOV			
MÍT SNY					PSACÍ POTŘEBY ZKRATKA REZERVACE				
ČÁST TŘEBÍČE				STÁTNÍ VĚDECKÁ KNIHOVNA (ZKR) KONEC				EROTICKÝ ČASOPIS	DEKAGRAM
		KOUPĚ HINDUIS- TICKÝ BŮH				ČLEN MALOMĚŠ- TANSKÉ STRANY V PŘEDREVO- LUČNÍM RUSKU	LINKA DŮVĚRY (ZKRATKA) Tajenka		
	NÁČRTEK (ZAST.) KÓD SRÍ LANKY								
SLOVEN. MUŽSKÉ JMÉNO					MLHA S OBSA- HEM KOUŘE				
NĚM. CHEMIK (1900-67), NOSITEL NC					NÁZEV HLÁSKY OZNAČENÍ DRUHU VLAKŮ			ANGL. HVĚZDA	ANGL. ŘÍCT
EINSTEI- NOVÝ INICIÁLY			PRŮZRAČ- NOST BEZCENNÉ DÍLO						
	SPZ MODENA (ITÁLIE)	ŽVÁST ŘÍMSKY 55				NĚMECKÉ ŽENSKÉ JMÉNO CITOSLOVCE VÝZVY K TICHU			
ZAŘÍZENÍ NA MLETÍ					BICEPS				
TÝKAJÍCÍ SE OVCI					JMÉNO PSA NA STARÉM BĚLIDLE				

Energie: Z čeho se skládá cena plynu?

Dotazy spotřebitelů se často týkají otázky ceny plynu, neorientují se v této problematice, neví z čeho se cena plynu vlastně skládá...

NEREGULOVANÁ ČÁST

Ceny uváděné v cenících obchodníků s plynem. Jejich výši a strukturu stanovuje každý obchodník s plynem podle své obchodní strategie:

- * **Variabilní složka**—cena za odebraný plyn (komoditu), cena za obchod...
- * **Fixní složka** —stálá platba, kterou zákazník zaplatí bez ohledu na svou spotřebu.

Neregulovanou část může dodavatel ovlivnit, proto veškeré slevy, které Vám obchodník nabízí se počítají jen z této části ceny. Volbou vhodného dodavatele může zákazník ovlivnit výši svých nákladů.

REGULOVANÁ ČÁST

- * cena za přepravu plynu (náklady na dovoz plynu do ČR a náklady na jeho uskladnění),
- * cena za distribuci plynu (doprava plynu do odběrných míst zákazníků),
- * cena za služby operátora trhu.

Výši regulovaných složek stanovuje ERÚ. Distributor ani dodavatel plynu výši těchto poplatků nemohou ovlivnit.

Plyn podléhá dani z přidané hodnoty.



TIPY pro Vás:

Jedním z dozorových orgánů v oblasti energetiky je **Energetický regulační úřad**, který mj. pomáhá spotřebitelům řešit spory s dodavateli energií.




www.eru.cz

TIP: Srovnajte si cenu, kterou platíte s tzv. Indikativní cenou plynu.

Víte, zda je cena, za kterou Vám plyn prodává Váš dodavatel, výhodná? Napoví indikativní cena plynu, kterou čtvrtletně vyhláší ERU. Indikativní ceny sice nejsou pro obchodníky závazné, avšak odběratelům mohou velmi dobře posloužit jako orientační ceny, i jako nástroj pro vyjednávání se stávajícím dodavatelem. Srovnání může být impulzem ke (tajenka na protější straně).

PAMATUJTE: Indikativní cenu plynu srovnávejte s neregulovanou částí konečné ceny za plyn. Při jednání s obchodníkem se proto ptejte po ceně za komoditu a další služby dodávky, to je neregulovaná část konečné ceny za plyn.

V

POMŮCKA: BUNT, NAO, NDAI, OKASE, RAT, SGS, TOJA	NÁZEV HLÁSKY S	ZKR. SVĚTOVÉ STRANY	MÍSTO KLIDU		TA I ONA	SPOLČENÍ NEKALÉ	ZVÍŘATA	ZN. MOUKY	MPZ LIBANONU
NEJVYŠŠÍ KARTA				HORIZONT					
SVOJE				SUDOKO- PYTNIK					
	ŘEKA V JAB- LONCI	Tajenka ŘÍMSKY 516						VLASTNÍ EMĚ	KOSIT
OSTROV V ŠALA- MOUNO- VÝCH OSTROVECH					TŘESENÍ Tajenka				
ŘÍMSKY 9			ŘÍMSKÝCH 1500 LETADLO			MÁLOOST- NATÁ RYBA	ANGL. OSOBNÍ ZÁJMENO CITOSLOVCE STŘELBY		
SVOJE				ODBORNÍK NA OPTICKÉ PŘÍSTROJE					
ANGL. VZDUCH				PRINCEZNA DI ANGL. MUŽI					
	ZŘEJMĚ	POTŘÍT TUKEM JAK (KNIŽNĚ)							
NÁRODNÍ KNIHOVNA			DÍVČÍ JMÉNO					MAJITEL OSLŮ	PRACOVATI NA STAVU
ZN. ASTATU			STARÝ TYP PLACHETNICE JAPON. JEZERO NA OSTROVĚ HOKKAIDŮ				OBRNĚNÝ TRANSPOR- TÉR (ZKR.) PODNIK V ODOLENĚ VODĚ		
VÉZT SE				HLUK INICIÁLY STE- PHANSSONA					
VYMÍLÁNÍ						POBÍDKA			
ZBYTEK						ANGL. KRYSA			
PŘÍLEŽÍ- TOSTNÁ KOUPE						KONĚ (BÁSN.)			

Vyznejte se ve svém vyúčtování za plyn

Dostali jste vyúčtování za plyn, které podle vás nesouhlasí? Ještě před jeho reklamací si zkontrolujte těchto pár věcí.

JAK SE ORIENTOVAL VE SVÉM VYÚČTOVÁNÍ ZA PLYN? NA CO SE ZAMĚŘIT A CO ZKONTROLOVAT?

☞ **Zkontrolujte stav měřidla a spotřeby** uvedené na faktuře. Pokud nesedí (měřidlo ukazuje méně než je na faktuře), mohla vzniknout chyba při odečtu. Kontaktujte dodavatele a požádejte o opravu faktury, příp. fakturu písemně reklamujte.

POZN: Nesrovnalosti spotřeby na faktuře a plynoměru mohou nastat například při **chybném samoodečtu** odběratele nebo v případě, že distributor provedl tzv. **odhad spotřeby** (ten se provádí např. pokud měníte dodavatele a nenahlásíte do 5 kalendářních dnů skutečné stavy).

☞ **Zaměřte se na přehled historické spotřeby z minulých let**

TIP: Existují významné odlišnosti? Pátrejte po příčině (nový spotřebič, tuhá zima...). Není-li objektivní důvod může se ve faktuře skrývat chyba.

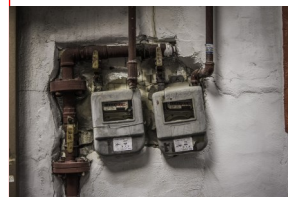
☞ **Byly započítány všechny zálohy, které jste uhradili?** Chyba se mohla stát, uvedli jste správné číslo účtu a variabilní symbol pro jednoznačné určení vašich plateb?

☞ **Předpis záloh na další období.** Výše záloh nemusí zůstatvat stále stejná. Dodavatelé výši záloh upravují nejen podle uplynulého období, ale také podle odhadu vývoje spotřeby a cen energií na další období..



CHYBA MĚŘICÍHO ZAŘÍZENÍ — PLYNOMĚRU

Na vině nesprávného vyúčtování může být i vada měřicího zařízení.








TIP: Máte-li podezření, že se plyn o měřicího protáčí, zapište si stav a na noc odpojte všechny

spotřebiče. Zaznamenate-li ráno naměřený odběr obraťte se na svého distributora. Pozor v případě, že se prokáže, že zařízení vadné není, budete muset nahradit vzniklé náklady přezkoušení.

PAMATUJTE:

Energie se platí zálohově, což znamená, že až po vyúčtování Vaší spotřeby zjistíte (tajenka na protější straně). Výsledkem pak může být přeplatek, nebo nedoplatek.

POMŮCKA: ALLE, AMAR, ANOA, ATAIR, CIRK, ELOZE, FINN, ILOC, INRO, KARO, KOME	ANGL. INKOUST	NEOCHUTIT SOLÍ	ČÁST TĚLA	OSOBNÍ ZÁJMENO		NEBESKÉ TĚLESO OBÍHAJÍCÍ KOLEM PLANETY	SLOVEN- SKY TISK	PATŘÍCI ELE	NEPRACO- VAT S RÝČEM
BARMSKÉ SIDLO					ZAÚPĚNÍ				
CHEM. PRVEK					SÍDLO V BELGII RECKA BOHYNĚ ZASLEPE- NOSTI				
TURECKÉ SIDLO				HVĚZDA V SOUHVEZDÍ ORLA ČAS (MEZIN. ZKR)					
	Tajenka POSTAVA OPERY: OSTRČIL - LEGENDA Z ERINU								
OBRAT- NOST							ZN. ASTATU ZÁMEZÍ VE FOTBALE		
FILIPÍN. OSTROV					OSLÍ HYKÁNÍ NAVÁTĚ SNĚHY			JEDNOTKA ATMOSFÉ- RICKÉHO TLAKU	NĚM. ÚHOŘ
ŽÁDNÝ ČLOVĚK (SLOV.)				TĚŽCE ŘIDÍCI PRACOV- NÍK					
ZN. NITU			MOJE PROS- TOPÁŠ- NOST			SPZ TEPLIC OBRNĚNÝ TRANS- PORTÉR (ZKR.)			
		DEZIN- FEKČNÍ PROSTŘE- DEK VYLOMENÍ					ZN. HLINIKU PATŘÍCI IRCE		
	VYDÁVATI AROMA ŽEMLOVKA							JAPON. SÍDLO NA OSTROVĚ HONŠŮ	MALÁ OJ
Tajenka						SPZ RYCHNOVA NAD KNĚŽNOU			
VYCHVA- LOVÁNÍ						ČAJOVÝ PRACH CIRKA			
UGANDSKÝ OSTROV					BŘEZNO				
NIGERIJ- SKÉ SÍDLO					TUROVITÝ SAVEC				

Reklamace vyúčtování za plyn

Nedodržel dodavatel energií termín, uvedl špatnou cenu, nezahrnul všechny uhrazené zálohy, účtuje jiné množství než jste odebrali nebo jinak pochybil? Ozvěte se a vyúčtování reklamujte!

JAK REKLAMOVAT VYÚČTOVÁNÍ ZA PLYN

Pravidla upravující uplatnění reklamace vyúčtování za plyn hledejte ve smlouvě a obchodních podmínkách svého dodavatele. Najít byste měli nejen kde a jakým způsobem reklamaci podat, ale také v jakých lhůtách tak musíte učinit.

Reklamaci doporučujeme podávat písemně. Dopis, ve kterém reklamaci uplatňujete, by měl vždy obsahovat:

- * Vaše identifikační údaje
- * informace o reklamované faktuře - vaše zákaznické číslo, variabilní symbol, číslo odběrného místa, datum splatnosti, případně i tzv. EIC kód (u plynu)
- * podrobný popis reklamované skutečnosti.

TIP:

Pokud je částka nedoplatku pro Váš rozpočet příliš velká, požádejte dodavatele o
(tajenka na protější straně).

Tuto radu obdržela také paní Helena, která naši poradnu kontaktovala s dotazem na příliš vysoké nedoplatky. S dodavatelem se nakonec dohodla na přijatelném řešení.









PAMATUJTE:

Dodavatel má povinnost vyřídit Vaši reklamaci do 15 kalendářních dnů, ve vybraných případech, kdy je např. reklamováno množství dodané energie a je potřeba součinnost s distributorem je tato lhůta prodloužena na 30 dnů. Zároveň musí do 30 dnů od doručení reklamace vyrovnat rozdíl ve vyúčtování, který vzniknul chybnou fakturací.

V případě, že dodavatel tyto termíny nedodrží hrozí mu pokuta 750 Kč za každý den prodlení, max. výše náhrady činí 7500,- Kč. Tuto částku inkasuje odběratel, tedy vy.

POZOR! Uplatnění reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek vůči povinnosti zaplatit vyúčtovaný nedoplatek v termínu! V případě oprávněné reklamace Vám bude částka vrácena.

POMŮČKA: ANS, BOLZANO, LISA, ROKS, ROKSY, YAKI, YIELD	JAPON. TISKOVÁ AGENTÚRA	LEPIDLO	NÁŠ MATEMATIK (BERNARD)	KRONIKY		TVRDÉ OVOCNÉ BONBONY	OBTOČENÁ	POHYB KYVADLA	ČÍSLOVKA ŘADOVÁ URČITÁ
SBÍRKY FOTOGRA- FIÍ					BONBON				
CHEM. PRVEK					OČIŠTĚN (VODOU) UKAZOVACÍ ZÁJMENO				
Tajenka									
	CHMÝŘÍ	ZLOST DŘEVĚNÁ MRÍŽ NA VODNÍM TOKU						OKOLO	ANGLICKÝ BŘEČTAN
ANGL. HRÁT					JAPONSKÝ PORCELÁN				
NĚM. JEDNA				MRTVĚ		MĚSÍČNÍ FÁZE VSUNUTÍ			
EXISTUJÍ					KUCHYŇ- SKÉ POTŘEBY ANGL. PLODIT				
BABYLÓN- SKÁ BOHYNĚ			VÝBĚŽEK PEVNINY DO MOŘE UKAZOVACÍ ZÁJMENO				ŘÍMSKÝCH 1500	ČESKÝ ASTRONOM	
		VÝHRA STARCI							EVROPSKÝ STÁT
	Tajenka LYŽAŘSKÝ VÝTAH								
MENŠÍ- KOVY INICIÁLY			NÁZEV HLÁSKY TAM (NÁŘEČ)			ANGL. ZKR. OTÁČEK ZA MINUTU	SOLMIZAČNÍ SLABIKA STUPEŇ CITLIVOSTI FILMU		
TĚLO- CVIČNÝ PRVEK				LOUPENÍ (ZAST.) SLEPIČÍ SLABIKA					
MRAVO- KÁRCE					MALÝ PES				
BIOGRAF					DRUH BAVLNY				

Energie: Náklady na dodávky elektřiny

Jste-li odběratelem elektřiny, pak byste minimálně jednou ročně měli od svého dodavatele obdržet vyúčtování za tuto komoditu. Termín vyúčtování je závislý na termínech odečtů elektroměrů, které určuje provozovatel distribuční soustavy a liší se podle lokality. Vyúčtování zasílaná následně jednotlivými obchodníky se mohou lišit grafikou, všechna však musí obsahovat stejné povinné údaje!

JAKÉ ÚDAJE NAJDETE NA VYÚČTOVÁNÍ

- * Kontaktní údaje dodavatele
- * identifikační údaje týkající se odběrného místa (musí odpovídat údajům na smlouvě)
- * období, za které je faktura vystavena, celková fakturovaná částka, přehled zaplacených záloh a z toho vyplývající přeplatek nebo nedoplatek.
- * informace, do jakého data je nezbytné doplatek uhradit či v případě přeplatku, do jakého data jej dodavatel zašle zpět.
- * rozklad ceny
- * nově také datum konce smlouvy a tedy možného ukončení smlouvy s dodavatelem bez sankcí.



DISTRIBUTOR A DODAVATEL ENERGIÍ

KDO JE KDO?

Elektřinu můžete nakoupit u jednoho z mnoha dodavatelů, kteří mají licenci k jejímu prodeji. ale o její dopravu až k vám domů se starají tzv.
(tajenka na protější straně).

V ČR aktuálně působí tři distributoři elektřiny (ČEZ Distribuce, E.ON Distribuce a PRE Distribuce). Zatímco dodavatele máte právo změnit, distributoři rozvádí elektrickou energii vždy pro všechny odběratele na určitém vymezeném území (distribuční oblasti) a nemůžete jej měnit.






TIPY PRO VÁS:

Hlavním dozorovým orgánem v oblasti energetiky je **Energetický regulační úřad**, který mj. pomáhá spotřebitelům řešit spory s dodavateli energií.

TIP: ZKONTROLUJTE SI SVOU FAKTURU ZA ELEKTŘINU

Energetický regulační úřad na svém webu www.eru.cz nabízí k volnému užití nástroj na kontrolu faktury za elektřinu a také další užitečné nástroje kalkulačky pro nezávislé srovnání nabídek jednotlivých dodavatelů energií, kalkulačku pro kontrolu výše záloh...

Více na www.eru.cz

POMŮCKA: AKON, CRK, FEIK, RID, TRUNK	ANGL. KUFR (U AUTA)	ZNAČKA KOSMETIKY			FR. IMPRESIO- NISTA (ÉDOUARD)	PEŘEJ	THERMAL ANALYSIS- TERMÁLNÍ ANALÝZA	SLOVEN. IR	ZN. THULIA
ZKRATKA TELEVIZ- NÍCH NOVIN			Tajenka	VYKONÁVAT ODPLATU ZA SPÁCHANÝ ČIN					
ANGL. ZBAVIT				POPLACH					
DOMÁCKY UVE				TU MÁŠ NÁROD			Tajenka	NĚM. NE	NÁZEV PÍSMENE E
NESPO- JENÉ LEPIDLEM									
ZLOBIT (ŘIDCE)						OBEC U BEROUNA PÁNSKÝ SLAVNOSTNÍ OBLEK			
	PRAMĚNEK	RUDNÉ DOLY (ZKR.) ANGL. TAKY			ČESKÝ ARCHITEKT INIC. ZPĚVÁKA MUKA				
MRAVNÍ ČISTOTY				DŘEVĚNÁ DESKA					
DÍTĚ				OPAK LESKU ZKR. ČES. ARMÁDY				DOMÁCKY IVO	OZDOBNÁ SKŘÍŇKA
TRENÉR					ŘEV HOP				
	HEDVÁBÍ	PNUTÍ MÍSTO KDE SÍDLÍ BŮH				JMÉNO HEREČ. JANŽUROVÉ CITOSLOVCE BLIKÁNÍ			
AKCE NÁRODNÍ OBRODY				ČÁSTKA PENĚZ					
BEZ- KMENNÁ DŘEVINA				MĚKKÉ LÁTKY					
KONŽSKÉ SÍDLO				ŘÍMSKY 51			OZNAČENÍ LETADEL ETIOPIE		
ZÁPOR				ARMIA KRAJOWA			SPZ KARVINÉ		

Z čeho se skládá cena elektřiny?

Přestože všichni spotřebujeme stejnou elektřinu, každý z nás za ní platí jinak. Pojdme se podrobněji podívat také na cenu elektřiny.

CENA ELEKTRINY

NEREGULOVANÁ ČÁST CENY ELEKTRINY

- * Cena za každou odebranou megawatthodinu (cena za silovou elektřinu)
- * pevná cena za měsíc

Neregulovanou část může dodavatel ovlivnit, proto veškeré slevy, které Vám obchodník nabízí se počítají jen z této části ceny.

REGULOVANÁ ČÁST CENY ELEKTRINY

- * Poplatek za rezervovaný příkon
- * poplatek za systémové služby
- * příspěvek na obnovitelné zdroje
- * poplatek operátorovi trhu
- * a další položky

Tyto poplatky mohou tvořit v případě elektřiny velkou část ceny. Jejich výši stanovuje Energetický regulační úřad. Distributor ani dodavatel elektřiny výši těchto poplatků nemohou ovlivnit. V rámci regulované části máme jak položky závislé na množství odebrané energie, tak položky, které na množství energie, kterou skutečně odeberete, nezávisí a jsou účtovány podle délky období (počtu měsíců).

Z elektřiny dále platíme DPH a daň z elektřiny.



VYSOKÝ A NÍZKÝ TARIF




Používáte elektřinu k ohřevu vody, vytápění či k nabíjení elektromobilu? Pak byste měli na vyúčtování najít s p o t ř e b u rozdělenou na částku účtovanou za vysoký tarif (VT), a na částku účtovanou za nízký tarif (NT), který dovolu-
je odebírat elektřinu za nižší ceny v předem daných časových úsecích během dne.



Samotné přepínání a přesné časy nízkého a vysokého tarifu určuje (tajenka na protější straně) a je rozdílné pro jednotlivé regiony.

TIPY PRO VÁS:

Cena elektřiny se liší dle distribuční sazby. Ověřte si, zda máte přiřazenu sazbu pro Vás nejvýhodnější. Správným nastavením distribuční sazby můžete výrazně ušetřit náklady na energie. Možná i vy platíte za elektřinu více, než musíte. Než se do změny sazby pustíte, poradte se nejdříve se svým elektrikářem.

POMŮCKA: AN, ANAT, AZA, ÍŠKA, JACO, KOLON, RAD, ROOD, VRTEJS	ČTVRTINA AKRU	FRANCOVKA	Tajenka		ČERV	ZDE	JUGOSLÁVSKÁ ŘEKA	SNADNĚJI	AUTOR BEZCENNÝCH DĚL
MATEMATICKÁ ZKRATKA (RADIÁN)				VTISKNUŤÍ					
DOMÁCKY OLIVER				HLUČNÝ POBÍDKA					
POŘÍDIT OPIS						CITO-SLOVCE VOLÁNÍ NA KACHNY			
JIŽNÍ OVOCE						STAROARMÉN. MĚSTO TRPASLIK			
	BÝVALÁ POLICEJNÍ ZKRATKA	VČELÍ SPOLEČENSTVÍ DRŮBEŽ					NÁZEV PÍSMENE Ř Tajenka		
ANGL. LYŽE				ŘEMENÍ NEJMOCNĚJŠÍ BOHYNĚ V ZÁPADNÍ ASIÍ				DOMÁCKY ALENA	ANGL. MAPA
VÁLEČNÁ ŘÍMSKÁ TRUBKA					MEJDAN OKRESNÍ MUZEUM (ZKR.)				
CIZÍ MUŽSKÉ JMÉNO (11.6.)						CITO-SLOVCE ÚDIVU			
	PODLÝ ČLOVĚK	NA TOM MÍSTĚ ANTICKÉ METRUM				ZVUK PADAJÍCÍCH KAPEK KŮLNÁ NA SENO			
HOVĚZÍ DOBYTEK					PST TEPOT			JEDINĚ (NĀŘ.)	SÍDLO NA PORTUGALSKÉM TIMORU
ÚPLNĚ				KAMENITÉ MÍSTO V ŘECE ZKR. KATEDRY ZÁPADOČESKÉ UNIVERZITY					
NÁZEV HLÁSKY			KUNÍ KOŽEŠINA						
UKAZOVACÍ ZÁJMENO			HŘEBÍK DŘEVĚNÝ (ZAST.)						
SUMERSKÝ BŮH NEBE			ESKY-MÁCKÉ OBYDLÍ						

Vyznejte se ve svém vyúčtování za elektřinu

CO SI ZKONTROLOVAT

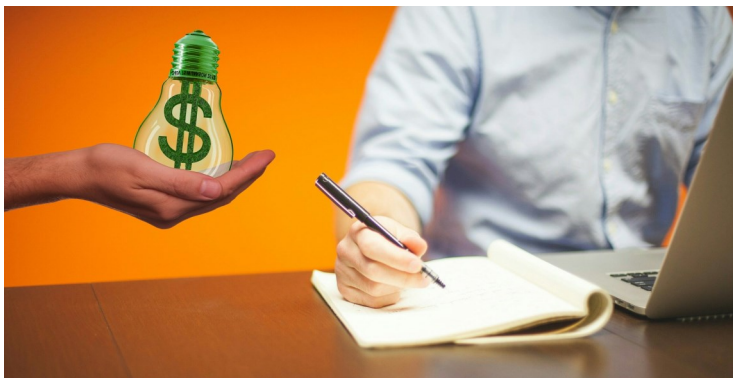
VE VYÚČTOVÁNÍ ZA ELEKTRĚINU?

☞ Zkontrolujte si výši své spotřeby:

Dodavatel musí uvést zejména výši celkové fakturované částky za celkové množství dodané komodity a související služby s daní z přidané hodnoty a bez této daně.

Platby za silovou elektřinu naleznete v kolonce „spotřeba elektřiny vysoký tarif“, popř. „spotřeba elektřiny nízký tarif“. „Počet jednotek“ značí spotřebu za dané období měřenou v MWh.

Zkontrolujte reálný stav měřidla. K nesrovnalostem může dojít např. v případě samoodečtu spotřebitelem, nebo v případě, že je spotřeba stanovena odhadem.



☞ Zaměřte se na přehled historické spotřeby z minulých let

Období, za které je vyúčtování vystaveno. Jednotlivá období na sebe musí navazovat.

☞ Byly započítány všechny zálohy, které jste uhradili?





Chyba se mohla stát, uvedli jste správně číslo účtu a variabilní symbol pro jednoznačné určení všech vašich plateb?

☞ Předpis záloh na další období.

Výše záloh nemusí zůstat stále stejná. Dodavatelé výši záloh upravují nejen podle uplynulého období, ale také podle odhadu vývoje spotřeby a cen energií na další období. O výši záloh se můžete s dodavatelem dohodnout.

TIPY PRO VÁŠ:

Existují významné odlišnosti oproti vyúčtováním za předchozí období? Potom pátrejte po příčině (tím mohou být například (tajenka na protější straně). Není-li objektivní důvod může se ve faktuře skrývat chyba.

POMŮCKA: ASTOR, ISLE, KIVU, MOS, URSON	DĚTSKÁ HRAČKA	ČESTNĚ	Tajenka		NÁZEV HLÁSKY	STROJ NA ZPRACOVÁNÍ MATERIÁL TLAKOVOU DEFORMACÍ	UVNITŘ	FR. ŘEKA	POLSKÉ SIDLO
ZKR. VŠEO- BECNĚ FAKULTNÍ NEMOCNICE				PRES- LEYHO JMÉNO					
MPZ LAOSU				HLAVNÍ MĚSTO BĚLORUSKA (BELARUS) KANTORKA (SLANG.)					
JEZERO V RWANDĚ					OBILNÍ SKLADIŠTĚ DOMÁCKY EDUARD				
	NÁSTROJE K RYTÍ					PULS MPZ AUSTRÁLIE			
	OLIVOVĚ ZELENÁ BARVA	OVOCNÁŘ STROMOVÝ DIKOBRAZ						ČESKÝ ARCHITEKT	NA ONOM MÍSTĚ
KOUPĚ				CITOSLOVCE BOLESTI ANGLICKY PRST NA NOZE			ZKR. REZNÁ OCEL Tajenka		
ČÁST SOU- STRUHU					ZAÚPĚNÍ ZN. RADONU				
RAKOUSKÉ CIGARETY (ZNAČKA)						ZKRATKA AMERIC- KÉHO DOLARU			
ČÁST ZUBU						VIDA MEGAVOLT			
UMÍNĚNÝ ZÁPOR				KYT	MOJE			ODVĚTVÍ	PLEMENA
	SPZ KUTNÉ HORY	ZKRATKA BEZDRÁTOVÉ TECHNOLO- GIE ČÁST STROJE			VZOREK X				
DETEK- TIVKA						SLOVEN. JENOM			
ČÁST UDICE						ŠPANĚL. SIDLO			
ZN. AMERICIA			INIC. SMOLJAKA			PLOŠNÉ MÍRY			

Reklamacce vyúčtování za elektřinu

Nedodržel dodavatel energií termín, uvedl špatnou cenu nebo jinak pochybil? Ozvěte se a vyúčtování reklamujte. Pravidla upravující uplatnění reklamacce vyúčtování za elektřinu hledejte ve smlouvě a obchodních podmínkách svého dodavatele. Najít byste měli nejen kde a jakým způsobem reklamaci podat, ale také v jakých lhůtách tak musíte učinit.

Reklamaci doporučujeme podávat písemně.

Dopis, ve kterém reklamaci uplatňujete, by měl vždy obsahovat:

- * **vaše identifikační údaje**
- * **informace o reklamované faktuře - vaše zákaznické číslo, variabilní symbol, číslo odběrného místa, datum splatnosti, příp. i EAN kód (u elektřiny)**
- * **podrobný popis reklamované skutečnosti** (např. doložená úhrada zálohy, která ve vyúčtování nebyla zohledněna, účtování ceny v rozporu s uzavřenou smlouvou...).



VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Dodavatel má povinnost **odpovědět na Vaši reklamaci do 15 kalendářních dnů** nebo 30 dní v případě reklamacce souvisejících služeb (např. výše spotřeby). Zároveň musí do 30 dnů od doručení reklamacce vyrovnat rozdíl ve vyúčtování, který vzniknul chybnou fakturací.






Pokud tyto termíny nedodrží hrozí mu pokuta 600,- Kč za každý den prodlení, a to až do hodnoty 24 000,- Kč. Tuto částku inkasujete odběratel, tedy vy.

TIPY PRO VÁS:

Na vině nesprávného vyúčtování může být i vada měřícího
(tajenka na protější straně).

Máte-li podezření na vadu zařízení zapište si stav elektroměru a na noc odpojte všechny spotřebiče. Zaznamenáte-li ráno naměřený odběr, obraťte se na svého distributora a požádejte o přezkoušení. Pozor v případě, že se prokáže, že zařízení vadné není, budete muset nahradit vzniklé náklady přezkoušení.



POMŮCKA: CUPO, INTO, IRON, NOX, OPIZ, TAKA, VACA, YAP	VYRYTÉ RÝHY	ZNAČKA AMERIC- KÝCH POČÍTAČŮ	CHMURNĚ (HUD.)	KÉŽ		ESTETIK	ELEGANCE	ZKRATKA VELMOCI	ZNAČ. GONIOME- TRKÉ FUNKCE
NÁŠ GRAFIK					SLANGOVĚ JÍDELNÍ MISKA				
KAPALNÝ KOV					SLOV. SASOVÉ TENCI				
ATOL V SOU- OSTROVÍ KAROLINY				OHLEDNĚ MALÝ BOBR					
TĚŽKOST								ZDĚŠENÍ	LÍZÁNÍM SETŘÍT
OZNAČENÍ LETADEL IRÁKU			ANGL. OVES CAPÁNÍ				PST AGÁVOVÝ NÁPOJ		
		SPZ OKRESU ČESKÉ BUDĚJOVICE MÍSTO TOHO				BÝVALÝ ŠACHOVÝ MISTR SVĚTA PODROBIT SI			
	Tajenka ČESKÁ STÁTNÍ NORMA								
TÝKAJÍCÍ SE PTÁKA S DLOU- HÝMA NOHAMA					ZAKLADA- TEL ČESKÉ FLORISTIKY				
SPLYNUTÍ TOKŮ					BULHAR- SKÝ TAK DŘÍVĚJŠÍ ZKR. POLSKA				
ANGL. ZÁPOR				UNIKAT NEJMENŠÍ ČÁST MOLEKULY					
	ZDRHOVA- DLO	SLOVEN- SKÝ SOUHLAS	CIZOKRAJNÁ SUBTROP. ROSTLINA ŘADOVÁ ČÍSLOVKA					STAROŘÍM- SKÁ BOHYNĚ NOCI	A TAKÉ NE
SOUČÁST KOVÁNÍ							TU MÁŠ IRÁCKÁ STUDNA		
ANGLICKÁ PŘED- LOŽKA					ŽELEZNÁ GOLFOVÁ HŮL				
BÁSEŇ					NÁJEMNÝ AUTOMO- BIL				

Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií

ZMĚNA DODAVATELE ENERGIÍ

Nejste spokojeni se službami svého dodavatele energií? Našli jste výhodnější nabídku? Každý spotřebitel má právo zvolit si a změnit svého dodavatele energií. Důvody k tomuto kroku mohou být rozdílné. Zpravidla chceme snížit své výdaje za energie. Je to snadnější, než si myslíte. Celou akci je však nutné správně načasovat a nenechat se napálit.

UKONČENÍ SMLOUVY NA DOBU NEURČITOU

Pokud je Vaše stávající smlouva uzavřena na dobu neurčitou, pak by její ukončení nemělo být spojeno s žádnou sankcí ani dalšími poplatky. Jen je potřeba dodržet sjednanou výpovědní dobu!

PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY NA DOBU URČITOU

Pozor: Pokud mimo sjednaný termín ukončíte smlouvu, která byla uzavřena na dobu určitou a nedodržíte tím původně sjednaný závazek, mohou Vám hrozit ze strany dodavatele nemalé sankce!

TIPY PRO VÁS:

S účinností od 1. 1. 2022 najdete nově v části C vašeho vyúčtování datum ukončení smlouvy, které je pro Vás důležité v případě, že chcete dodavatele změnit bez sankce za předčasné ukončení smlouvy.



JAK POZNÁM VÝHODNOU NABÍDKU ?




Vytipujte si několik konkrétních dodavatelů a srovnajte si nejen jejich cenové, ale i další obchodní podmínky.

Pozor nepřistupujte ke změně dodavatele pouze na základě informací, které obdržíte od podomního obchodníka bez řádného prostudování podepsaných smluv!

Srovnání nabídek dodavatelů usnadní nezávislé srovnávací kalkulačky na stránkách ERÚ nebo kalkulator.tzb-info.cz/

POZOR NA AUTOMATICKÉ PRODLOUŽENÍ SMLOUVY, TZV. PROLONGACI

Smlouvy na dobu určitou obvykle obsahují tzv. **prolongační doložku**, která smlouvu (tajenka na protější straně) o další období. Spotřebitel je oprávněn takový závazek ze smlouvy **bez postihu vypovědět kdykoliv až do dvacátého dne před uplynutím původně sjednané doby trvání závazku a to s účinností ke dni uplynutí původně sjednané doby.**

POMŮČKA: ASER, BKB, IRIAN, NOSS, RIS, ULMANN, URU, YSAYE	SPZ OKRESU BLANSKO	PŘED- LOŽKA	Tajenka		ČÁST VOZŮ	ÚŘEDNÍ ZNAČKA NA ŠPERKU	CIZO- KRAJNÁ SUBTROP. ROSTLINA	RUSKY RÝŽE	ANGL. ANO
HAD				KOŽNÍ CHOROBY					
KŘESŤAN- SKO DEMOKRA- TICKÁ UNIE				ROMEOVA MILÁ BA					
PÍSMENO ŘECKÉ ABECEDY					SKOTSKÝ OSTROV (SOUOSTROVÍ SHEPHERDY) VÝZNAMNÝ ARCHITEKT (1822-1897)				
	ČÁSTI DNŮ	HADR MYS SOMÁLSKA						ZN. CERU	ŘIMSKÝCH 1500
OPILÝ						INICIÁLY HERCE KORBE- LÁŘE	ZKR. CENTIME- TRU Tajenka		
MYŠLENÁ STŘEDOVÁ ČÁRA				VOZIDLO JEDNOS- TOPE					
ZKR. STŘEDOEV- ROPSKÉHO ČASU (ANGL.)				PLOŠNÁ MÍRA ČI				NÁZEV HLÁSKY K	SPZ PRAHY- MĚSTA
ČÁST INDONÉSIE						SMYČKY			
	BELGICKÝ HOUSLOVÝ VIRTUOS	AMER. TELEVIZNÍ SPOLEČ- NOST OMAK				DO VĚTŠÍ VZDÁLE- NOSTI KONČETINA			
ANGL. JHO					OBYDLÍ VČEL			VELKÁ ZIMA	VÁNEK
CVIK					U RODINY DAŇ Z PŘIDANÉ HODNOTY				
ZN. AMERICIA			PŘED- LOŽKA S 2. PÁDEM SPZ KARVINÉ			BRAZIL. ŘEKA ANGL. ZKR. PŘETÍŽENÍ (OVERLOAD)			
DLOUHO- SRSTÝ TIBETSKÝ SKOT				OHEŇ					
BASKICKA TERORIST. SEPARATIS- TICKÁ ORGANIZACE				ČÁST ROSTLINY					

Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií:

Odstoupení a výpověď smlouvy o dodávkách energií, kterou spotřebitel uzavřel na dálku nebo mimo obchodní prostory

Vzhledem k tomu, že řada dodavatelů energií nemá hustou síť poboček po celé ČR může být pohodlné uzavřít smlouvu o dodávkách energií prostřednictvím telefonu nebo internetu. Někteří dodavatelé, a to někdy i přes zákaz tohoto způsobu prodeje v dané obci, stále využívají i podomního prodeje, oslovují spotřebitele na ulici...



Víte, že pokud spotřebitel uzavře smlouvu některým z výše uvedených způsobů disponuje zvláštními právy. Je tomu tak proto, že při těchto způsobech uzavírání smlouvy nemusí mít spotřebitel v danou chvíli dostatek informací, může být vystaven nepřiměřenému tlaku, nekalým praktikám nebo momentu překvapení. Jedná se o tzv. **právo na rozmyšlenou**. **Právo na rozmyšlenou** lze realizovat jedním ze dvou způsobů, odstoupením do 14 dnů od uzavření smlouvy, nebo i později výpovědí ve lhůtě do 15. dne po zahájení dodávek od nového dodavatele.

PRÁVO NA Odstoupení OD SMLOUVY BEZ UDÁNÍ DŮVODU

Pokud jde o smlouvu o dodávkách elektřiny nebo plynu uzavřenou na dálku (telefon, internet) nebo mimo obchodní prostory (doma, venku, v restauraci...) máte právo od této smlouvy písemně odstoupit, bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce a to ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Odstoupení od smlouvy je potřeba odeslat nejpozději poslední den lhůty.






PRÁVO SMLOUVU VYPOVĚDĚT

Spotřebitel má také právo smlouvu o sdružených službách dodávek energií, kterou uzavřel na dálku nebo mimo obchodní prostory **vypovědět bez sankce ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu** (lze vypovědět jak smlouvu na dobu neurčitou, tak smlouvu uzavřenou (tajenka na protější straně).

V případě této výpovědi však běží **výpovědní doba**, která činí **15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi**.

Může se tak stát, že spotřebitel na určitou poměrně krátkou dobu k danému dodavateli přejde. Musí si pak následně urychleně hledat náhradního dodavatele.

POZOR: Výše uvedené možnosti nemáme pokud smlouvu uzavřeme přímo na pobočce konkrétního dodavatele!

POMŮCKA: ÁSAMY, ERR, ICAO, LAA, NYALA, TEMU	TĚLO- CVIČNÝ PRVEK	BENZINOVÁ ČERPADLA	TU MÁŠ	JEDNOTKA EL. ODPORU	Tajenka		OLIN	NÁŠ PĚVEC	NEVOLNÍK
DESKY NA SPISY						ČLOVĚK MOHUTNÉ POSTAVY			
HLAVNÍ MĚSTO ČESKA						ČÁST VIDNĚ			
POPĚVEK			ŘÍMSKÝCH 1500 ALPSKÁ HORSKÁ SKUPINA			POMLUVA MOJI			
VIDA				NĚM. BABIČKA CITOSLOVCE RŮZNÝCH POCITŮ				ZÁPADOIN- DICKE PLATIDLO	DOMÁCKY AMÁLIE
	OBEC U ČESKÉHO KRUMLOVA	ŽIDOVSKÝ NÁBOŽENSKÝ UČITEL RUSKÉ SÍDLO NA OSTROVĚ SACHALIN					RUSKÝ SOUHLAS SPOJKA PODŘADÍCI		
SHORA						SÍDLO VE STŘEDOAF- RICKÉ REPUBLICCE TUROVITÝ SUDOKOPYT- NÍK			
CELNÍ KÓD UKRAJINY			JAKO PODLE	MDLÁ DĚDIČNÁ VLOHA ORGA- NISMU					
HITY							NÁZEV HLÁSKY		
	CITO- SLOVCE VÝZVY K TICHU	ZELENINOVÉ POKRMY SPZ PADERBORN (NĚMECKO)					ZN. RADIA DRUHY ČAJE		
SLIČNÁ								MEZINÁR. ORGANIZACE PRO CIVILNÍ LETECTVÍ PŘI OSN	KEŇSKÝ ATLET
ZN. TERBIA			STRANA	VYTRHNOUT Z POCHVY (ZBRAŇ) ČÁST SLOŇÍ HLAVY					
	SNĚMOVNA LIDU	SPZ BLANSKA DĚTSKÝ POZDRAV				ANGL. ESO			
DOHRO- MADY						ŠÁLENÍ			
BARVY						ANGL. TY			

Změna dodavatele energií přes zprostředkovatele

NÁVŠTĚVA ZPROSTŘEDKOVATELE

Podle zkušeností z našich poraden napříč celou ČR jsou jedním z nejčastějších důvodů, kdy spotřebitel navštíví podomní prodejce u něj doma, je snaha přesvědčit jej ke změně dodavatele energií. Obdobně spotřebitel ovšem může zaskočit telefonát.

Nabízí Vám prodejce zapojení do „výběrového řízení“ či „aukce energií“? Budte dvojnásob obezřetní. Spotřebitel se zpravidla pod hrozbou nemalých sankcí zavazuje k tomu, že uzavře smlouvu s vítězným dodavatelem.

Uzavření smlouvy při podomním prodeji nebo po telefonu má však svá velká rizika!

Nezřídka se totiž spotřebitelé setkávají s nezákonnými postupy zprostředkovatelů, kteří klamou o tom, za kterou společnost vystupují, nepravdivě tvrdí, že stávající dodavatel končí svou činnost, dožadují se předložení předchozích vyúčtování a smluv, na což nemají právo atd. Zprostředkovatelé nezřídka neinformují pravdivě a úplně o podmínkách smlouvy, např. spotřebiteli tvrdí, že nabídka je pouze nezávazná, ačkoliv tomu tak ve skutečnosti není.



RADY NEJEN PRO SENIORY

☞ Vpustit podomního prodejce do bytu či domu je velmi rizikové.

RADÍME:
(tajenka na protější straně).

☞ Pokud je ve Vaší obci podomní prodej zakázán a podomní prodejce Vás obtěžuje, neváhejte a zavolejte městskou policii!





☞ Pokud se rozhodnete nabídku si vyslechnout, seznamte se podrobně s jejími podmínkami, a vždy je porovnejte i s dalšími nabídkami na trhu.

PAMATUJTE! Vždy pečlivě čtete smluvní dokumentaci! Nepodepisujte nic, co jste nečetli nebo čemu zcela nerozumíte!

VÝPOVĚĚ ZPROSTŘEDKOVATELSKÉ SMLOUVY

TIP: Od 1. ledna 2022 mohou spotřebitelé vypovědět zprostředkovatelské smlouvy bez jakéhokoliv postihu, a to i smlouvy uzavřené před tímto datem!

Stejně tak je spotřebitel oprávněn odvolat zmocnění (plnou moc) k uzavření smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu či ke změně nebo zrušení závazku z takové smlouvy, kterou zprostředkovateli dříve podepsal.

POMŮCKA: ASE, EKIPA, IKE, LABET, LOL	DOROZU- MIVACÍ PROSTRĚ- DEK LIDI	NĚM. STUDENÝ		DOBŘÍ NÁPOJ	AKADEMIE VĚD	PÍSMENO ŘECK ABECEDY		MLÁDATA ŽAB	SÁZKA VE HŘE
SPZ HRADCE KRÁLOVÉ			ŠVABIN- SKÉHO JMÉNO Tajenka				MPZ POLSKA		
PŘISLU- ŠENSTVÍ PLACHET- NÍCH LODÍ							CELNÍ KÓD UKRAJINY Tajenka		
DOMÁCKY ALEXEJ					POPĚVEK	SPZ OKRESU ČESKÁ LIPA KÓD VIETNAMU			
STOVKA				SAMICE KRÁLE ZVÍŘAT VYRÝVANÁ					
	PRYČ (ONO)	PRŮVOZ UPOZOR- NĚNÍ							
ROZTA- VENÉ HMOTY					MOJI EISE- NHOWEROVA PŘEZDÍVKA			NEJLEPŠÍ UMÍSTĚNÍ	ŠPATNOSTI
OMOTATI						PODNI- KOVÉ ODDĚLENÍ			
NÁKLADNÍ AUTOMO- BIL						UGROFINSKÝ POJEM DUŠE NEJROZŠÍ- RENĚJŠÍ STIMULANT			
INDONĚS. SÍDLO NA ZÁPADNÍM IRIANU				SKUPINA JEZDCŮ ZN. IRIDIA					
MÍ					PŘED- LOŽKA S 2. PÁDEM OZVUK			JMÉNO TARZA- NOVY PART- NERKY	JEDINĚ (NÁŘ.)
	CITO- SLOVCE OPOVRŽENÍ	UPOMÍNKY ZA VÍTĚZSTVÍ UŽOVKA							
ANGL. ČLEN URCITÝ				VLASTNÍ JMÉNO I. OLBRACHTA NUŽE					
ZKR. STÁTNÍ ARBITRÁŽE			NEZÍVISLÁ EROT. INICIATIVA (ZKR.)				ZÁPOR		
EDWARD			SPZ OSTRAVY				NÁZEV HLÁSKY		

Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií:

Smlouvy o dodávkách energií bývají často uzavírány na delší období, které může být až tříleté. Během této doby však může vyvstat na jedné nebo druhé straně objektivní potřeba změny nebo ukončení smlouvy. Smlouva je navázána na jméno zákazníka a na konkrétní odběrné místo a tak je někdy potřeba smlouvu předčasně ukončit, např. z důvodu konce nájemního vztahu nebo prodeje domu či bytu v němž se odběrné místo nachází. Pokud smlouva, jejíž součástí jsou i (tajenka na protější straně) neobsahuje fixaci ceny po určité období, ale naopak umožňuje jednostrannou změnu ceny či obchodních podmínek, může dodavatel i v průběhu trvání smlouvy navrhnout změnu podmínek. V obou případech se zákazník může ze smluvního vztahu bez sankcí vyvázat.

Jednostranná změna ceny nebo jiných smluvních podmínek

Aby mohlo dojít k jednostranné změně ceny musí být splněno několik podmínek.

Předně musí tuto **změnu umožňovat samotná smlouva!!!** Dále **musí být změna řádně oznámena a to nejpozději 30 dnů před účinností navrhované změny.** Oznámení musí být adresné, nestačí tedy zveřejnění na webových stránkách a **musí obsahovat poučení o právu na odstoupení od smlouvy.**

Jestliže Vám dodavatel změnu **oznámí** náležitým způsobem (viz. Výše) můžete **odstoupit od smlouvy nejpozději desátý den přede dnem účinnosti změny. K zániku smlouvy poté dojde ke dni účinnosti změny.** Pozor je potřeba si v mezidobí najít nového dodavatele, který si Vaše odběrné místo k tomuto datu převezme!





TIPY PRO VÁS: Jestliže jednostranná změna nebyla dodavatelem řádně zákazníkovi oznámena není účinná, tzn. například zvýšení ceny není platné a zákazník může požadovat účtování podle původně sjednaných podmínek. Není tedy ani právní předpoklad pro ukončení smlouvy.

Zánik vlastnického/uživacího práva k odběrnému místu

Zaniklo-li zákazníkovi odebírajícímu elektřinu z hladiny nízkého napětí nebo s roční spotřebou plynu do 630 MWh vlastnické nebo užívací právo k odběrnému místu, jednoduše nemovitost prodal, daroval nebo ukončil nájemní vztah, pak je oprávněn bez postihu vypovědět také závazek ze smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu nebo závazek ze smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu. **Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení výpovědi závazku ze smlouvy držiteli licence (dodavateli).**

Zánik vlastnického nebo užívacího práva je možné dodavateli dokázat např. výpisem z katastru nemovitostí, kupní nebo darovací smlouvou, potvrzením pronajímatele o ukončení nájemní smlouvy apod.



POMŮCKA: ACRID, ANP, OOP, UR	ZICHOVY INICIÁLY	UMĚLECKÉ PÁRY	Tajenka		KONĚ (BÁSN.)	OCHOTNO	ŘÍMSKY 495	HOLAND. TISKOVÁ AGENTŮRA	ŠKROBENÍ
PÁDOVÁ OTÁZKA				ODRAT					
ČÁST CHRUPU				SPRÁVNĚ PŘED- CHŮDCE HARMONIA					
	ANGL. PALČIVÝ						VOZKOVO CITOSLOVCE JEDNA (POČÍTÁNÍ PŘI POCHODU)		
	VÝČES	SLABIKA POSMĚCHU HLÍSTI			ANGL. NEBO BULHAR- SKY JESTLIŽE			GONIOME- TRICKÁ FUNKCE	ZNAK RODU
OMAMUJÍCÍ LÁTKA						ANGL. ESO			
KRAJAN						OKO (BÁSN.) Tajenka			
VÝROBCE PNEUMATIK NA ČESKÉM TRHU							ZN. ANTIMONU DĚTSKÝ POZDRAV		
OPIČÍ				UKAZOVACÍ ZÁJMENO	PRIMÁTI STAŘEC				LETADLO
ŘÍMSKY 51			VĚRNÉ SNĚMOVNA LIDU						
	ČERNOCH	PARLA- MENT ALENČIN					NĚMECKÁ REKA		
KLUZKO							SPZ SOKOLOVA ORGANIZACE PRO OSVoboZENÍ PALESTINY (ČES. ZKR)		
NÁZEV HLÁSKY			CITO- SLOVCE KONEJŠENÍ ZKR. STÁTNÍ ARBITRÁŽE					ZKRATKA VELKÉ BRITÁNIE	OSOBNÍ ZÁJMENO
ZVÝŠENÝ TÓN				UKOVAT					
ZKRATKA NUKLEOVÉ Kyseliny				POVLAKY S PERÍM					

Dodavatel poslední instance (DPI)

PŘÍPAD Z PORADNY.

Na naši tel poradenskou linku se obrátil pan František, s dotazem co má dělat, když jeho dodavatel zkrachoval, a obrátil se na něj zprostředkovatel, který mu vyhrožuje, že pokud s ním ihned nepodepíše smlouvu, zůstane bez proudu.

Může se stát, že dodavatel energie již nadále nemůže svým zákazníkům energii poskytovat. Spotřebitelé se tak ocitnou v nepříjemné situaci, nicméně o své dodávky přesto nepřijdou. Zákon totiž počítá i s touto možností. Pokud váš dodavatel zkrachuje, ztratí oprávnění, nebo vám z jiného důvodu není schopen dodávat elektřinu, dodávat elektřinu vám bude územně příslušný Dodavatel poslední instance.

„Institut dodavatele poslední instance funguje jako ochrana pro spotřebitele. „

DODAVATEL POSLEDNÍ INSTANCE (DPI)







Dodavatel poslední instance (DPI) je subjekt na trhu s elektřinou nebo plynem, který v zákonem stanovených případech dodává tyto komodity zákazníkům, jejichž stávající dodavatel přestal z jakýchkoliv důvodů dodávat elektřinu či plyn. Energetický regulační úřad hlídá, zda jsou dodržena pravidla pro tvorbu ceny DPI. zákazníkovi **DPI může dodávat elektrickou energii či plyn v tomto režimu po dobu maximálně 3 měsíců (do 27. 6. 2022 to bylo 6 měsíců).**

JAK DLOUHO DPI DODÁVÁ?

Během 3 měsíční lhůty by si spotřebitel měl sjednat novou smlouvu pro odběr elektřiny nebo plynu u vybraného dodavatele. Cena dodavatele poslední instance se od standardních cen liší, zpravidla je vyšší, protože kromě služeb dodavatele obsahuje aktuální cenu komodit (silová elektřina a zemní plyn) na burze. Proto by se nemělo s uzavřením klasické smlouvy moc otálet. Jestliže však spotřebitel neuzavře smlouvu u nového dodavatele během 3 měsíců a bude za dodávku elektřiny a plynu v režimu DPI řádně platit, nebude muset o nic žádat a stane se standardním zákazníkem dodavatele poslední instance.



PAMATUJTE! - Dodávky od dodavatele poslední instance mohou trvat maximálně 3 měsíce. V tomto období se doporučuje si (tajenka na protější straně) dodavatele.

POMŮCKA: ANAA, ANON, ATIU, ISRA	KRYTBA	ATOL V SOU- OSTROVÍ NIZKÉ OSTROVY	RUSKÝ SOUHLAS			OSOBNÍ ZÁJMENO	POBÍDKA	SLOVEN- SKY KONĚ	KAROSOL
PLAZ					ŽEMLOVKA Tajenka				
ZKRATKA NUKLEOVÉ KYSELINY				POLYAMI- DOVÉ VLÁKNO, SLOUŽÍCÍ K VÝROBĚ OVIVNĚNÉ JMÉNO					
OBCHODNÍ AKADEMIE			TU MÁŠ HOVOROVÝ SOUHLAS			SLOVENSKÝ SOUHLAS ATOL COOKOVÝCH OSTROVŮ			
POHÁD- KOVÝ PRINC							NÁZEV NOSOVKY ZŘÍČENINA V SAUDSKÉ ARÁBII		
	PELECH	OPATŘITI OSIVEM DVOJZPĚV						VÁHOVÁ JEDNOTKA	ANGL. ROK
BÁZE DAT (ZKR)			STOPY ZKRATKA BEZDRÁTOVÉ TECHNOLO- GIE						
ZADNÍ STRANA				RYBA KRESLIT					
ZBĚŽNĚ						DOMÁCKY ALENA INIC. ZÁTOPKA			
STARO- ČESKÝ OTEC			STAROŘÍM- SKÝ (LATINSKÝ) POZDRAV				ANGL. NEBO SLABÝ		
ZN. HOLMIA			LOZIT ZNOVU					ANGL. SPRAVED- LIVY	
	ŘÍMSKÁ BOHYNĚ ÚRODY	BÁJNÝ PTÁK ODHAD VÝSLEDKU				NÁZEV PÍSMENE F			ČÁSTI TÝDNE
PATŘÍCI OTOVI						PŘEDLOŽKA ZKR. NACISTICKÉ TAJNÉ POLICIE			
ALKOHO- LICKÉ NÁPOJE					NEPŘÍTEL ROMŮ				
SMĚŘOVAT					MLÉČNÉ VÝROBKY				

Energie: Dozor a mimosoudní řešení sporů



V souvislosti s uzavíráním smluv o dodávkách energií se spotřebitelé v posledních letech dostávají do řady sporů. Kam se v takovém případě obrátit? **Dozorovým orgánem je v tomto případě Energetický regulační úřad.**

ERÚ na návrh spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti rozhoduje také určité typy sporů (viz. další kapitola).

☞ Systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) je **pro spotřebitele bezplatný**, spotřebitel si nese pouze vlastní náklady na vedení sporu.

Veškeré potřebné informace najdete na stránkách Energetického regulačního úřadu, na www.eru.cz.

Řešení sporů se zprostředkovateli








Pozor: Dozorovým orgánem v případě užívání nekalých obchodních praktik zprostředkovateli dodávek energií, např. organizátory energetických aukcí, byla až do 31. 6. 2022 Česká obchodní inspekce, která byla také subjektem pro mimosoudní řešení sporů s těmito společnostmi. Od 1. 7. 2022 podléhají zprostředkovatelé v oblasti energií dozoru Energetického regulačního úřadu, který je také subjektem pro mimosoudní řešení sporů s těmito společnostmi.

- ☞ Bližší informace na stránkách www.eru.cz.
- ☞ K podání návrhů může spotřebitel využít formuláře zveřejněné na tomto webu.
- ☞ **Délka** mimosoudního řešení spotřebitelských sporů činí **max. 90 dnů**. Pouze u zvláště složitých sporů může trvat déle.
- ☞ Podmínkou pro využití systému ADR je, aby se **spotřebitel pokusil kontaktovat druhou stranu nejdříve sám a pokusil se nejprve danou věc vyřešit napřímo.**

Paní Anežka se na nás obrátila s prosbou o radu, co dělat s problémy s dodavatelskou společností, která nedodržuje smluvní podmínky, naopak paní Anežce vyhrožují neoprávněnými sankcemi. Tento problém neřešila více než rok, myslela si že to nějak samo dopadne a nějak se to vyřeší, případně že na ni zapomenou..

PAMATUJTE:

Při vzniklém sporu hlavně! (tajenka na protější straně).
Případné spory s dodavatelem neodkládejte, řešte je co nejdříve!

POMŮCKA: ABUJA, AIDE, ALN, BUREL, DUETT, LUBY, MAL, OUL, ULICH	PRVNÍ ČESKÉ DRUŽSTVO	NOSNÁ STAVEBNÍ KON- STRUKCE	MÝDLO	CITO- SLOVCE RŮZNÝCH POCITŮ		KLIDNÝ VYROV- NANÝ ČLOVĚK	CIGARETA	ZAKULA- CENĚ	SPZ SVITAV
ČÁSTI DOMU					NĚKDO (BÁS.)				
ČESKÝ MEDAILÉR A ZLATNÍK					ČÁST KLATOV				
SOUHVĚZDÍ LEO				MĚSÍČNÍ KRÁTER (NA VIDITELNÉ STRANĚ MĚSÍČE) HEREČKY BARDOTOVÉ					
	Tajenka SPZ ŽIÁRU N. SÁZAVOU								
ZPACKAT								KLESTI	SOUHVĚZDÍ PODZIMNÍ OBLOHY
BABYLÓN- SKÁ BOHYNĚ			KDO VAŘÍ	NÁZEV HLÁSKY S OLYMPIJ- SKÉ HRY			KÓD CHILE		
							DÍTĚ		
	ANGLICKÉ OZNAČENÍ NOREM	OKOLO				SPOJE NITÍ			
		KOŘIST				OBŽALO- VAT			
NÁŘADÍ K ORBĚ					CVIK				
					ANGL. SPOLU- PRACOVNÍK				
POHÁD- KOVÁ BYTOST				HL. MĚSTO NIGERIE					
				MOHUTNĚT					
	Tajenka								
	EVROPSKÁ MĚNOVÁ JEDNOTKA	VELET						NĚMECKÉ SLŮVKO PŘI NÁSOBENÍ	ŘÍMSKÝCH 2050
		ŠVĚD. DĚLKOVÁ JEDNOTKA							
VÝROBCE POČÍTAČO- VÝCH HER			TEXTILNÍ ROSTLINA				ZKR. MILIMETRU		
			ŘÍMSKÁ 6				ZN. NEONU		
ŘÍMSKÝCH 156					SLOV. JINAM				
JEDNOTKA PENICILINU					ANGL. ŘÍCT				

Energie: ADR - Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

PRO JAKÉ PŘÍPADY JE MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ URČENO?

V oblasti energetiky jsou spotřebitelským sporem spory vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb, jejichž předmětem je dodávka elektřiny, plynu, tepelné energie nebo jejich distribuce. Typicky se jedná o smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu, případně smlouvu o dodávce tepelné energie. Od 1. července 2022 bude možné na ERÚ řešit spory o splnění povinnosti ze smlouvy se zprostředkovateli mimosoudní cestou. Obě strany sporu musí dospět k dohodě, ERÚ v tomto směru nemůže vydat rozhodnutí, to mohou i nadále pouze soudy.

Působnost ERÚ rozhodovat spotřebitelské spory na návrh spotřebitele upravuje § 17 odst. 7 písm. e) energetického zákona. Podle něj ERÚ rozhoduje na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti:





- * spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie,
- * spory o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.

Podle prvního bodu je ERÚ oprávněný rozhodovat spotřebitelský spor, ve kterém se zákazník s postavení spotřebitele domáhá splnění povinnosti, která pro obchodníka s elektřinou nebo plynem vyplývá ze smlouvy a tato povinnost není řádně a včas splněná. ERÚ rozhodnutím uloží povinnost v navržené lhůtě splnit povinnost ze smlouvy, např. zahájit dodávku elektřiny (plynu), pokud nebyla zahájena v dohodnutém termínu, provést vyúčtování dodávky elektřiny (plynu), nebo zaslat přeplatek z vyúčtování dodávky elektřiny (plynu) ve stanovené lhůtě...

Podle druhého bodu je ERÚ oprávněný rozhodnutím určit, např. zda právní vztah mezi zákazníkem a dodavatelem zanikl, a kdy se tak stalo, pokud zákazník učinil právní jednání směřující k zániku právního vztahu (výpověď, odstoupení, oznámení o ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou) a dodavatel následky takového právního jednání nerespektuje.

PAMATUJTE:

Pod anglickou zkratkou ADR – Alternative Dispute Resolution) se skrývá systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou.. Jednoduše řečeno (tajenka na protější straně).

POMŮČKA: ANMA, EDEL, MOA, NOIR, PAPP, RIN, SCRUB, SUSAK	AFRICKÝ NÁRODNÍ KONGRES	BIBLICKÁ POSTAVA	Tajenka	BETELOVÁ PALMA		ZKR. PRO POZITRO- NOVÝ EMISNÍ TOMOGRAF	PŘED- LOŽKA S 2. PÁDEM	BEZO- HLEDNOST	DRUH NÁUŠNICE
KOREJSKÉ SOU- OSTROVÍ					ŘEMESL- NICKÝ STŮL				
CHILSKÝ OSTROV					NĚM. FILM. REŽISÉR (MADONNA) TEDY				
PRÁŠKO- VITÉ POJIVO K VÝROBĚ MALTY							TIHLE Tajenka		
	RUDNÉ DOLY (ZKR.)	ZNAČKA NAŠICH KALKULA- ČEK PRRR				VÝBĚŽEK KAMENNÝ NÁSTROJŮ SLOUŽÍCÍ K UPEVNĚNÍ ČÁST KLATOV			
RANNÍ VLÁHA					SUŠENKA ČISTOTA				
SKLADBA PRO 2 NÁSTROJE				ČÁST HRADEB ČAJ					
	ŘÍMSKY 506	STROJENÉ JAPONSKÁ MINCE						TA TAKÉ STUDENT	
VÝČES						NIŽINA LOUPEŽ			
PROVINĚNÍ					DIVOKÁ ZKR. STÁTNÍ ARBITRÁŽE				
ODLIŠNÍ (SLOVEN- SKY)				JUGOSLÁV- SKÝ OSTROV NORMALI- ZACNÍ OZNAČENÍ BRAZÍLIE					
	RASIS- TICKÁ ORGANI- ZACE V USA	CHYTÁNÍ ZVĚŘE	PLATIDLO ŠVÝCARSKA NĚMECKÉ ŽENSKÉ JMÉNO					NÁŠ ŠACHISTA TA I ONA	
ČAJ					ZKR. NACIS- TICKÉ TAJNÉ POLICIE	OSOBNÍ ZÁJMENO SPZ ČESKÉ LÍPY			
KOCOUR (NÁŘEČNÉ)				AUSTRAL. STEP, POROSTLÁ TRNOVNÍKY					
SPZ KARLOVÝ VARŮ				MLÁDĚ SLONA					

Nevíte si rady s uplatněním reklamace vyúčtování za energie nebo s podmínkami odstoupení či výpovědi smlouvy? Uzavřeli jste smlouvu po telefonu nebo nevýhodnou smlouvu se zprostředkovatelem v energetických odvětvích? Stali jste se obětí nekalých obchodních praktik? Nebo máte jiný spotřebitelský problém?

Neváhejte a využijte bezplatného spotřebitelského poradenství Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.

Poradna Ostrava v roce 2022

Přemyslovců 832/50, 709 00 Ostrava

Email: ostrava@sos-msk.cz

Otevřeno:

po: 11.00 - 16.00 hod.

út: 11.00 - 16.00 hod.

čt : 9.00 - 12.00 hod.

Rozšířené poradenské služby pro seniory:

Energetická poradna v roce 2022

čtvrtek: 12.00 - 16.00 hod. (po předchozím telefonickém objednání)

Telefonické poradenství poskytujeme

na tel. **608 722 582** v prac. dny od 9 – 16 hod.

(cena hovoru ve výši Vašeho běžného tarifu)

Abychom Vám byli blíží poskytují pracovníci SOS

MaS, z. s. v roce 2022 osobní poradenství také ve

výjezdních poradnách na území krajů Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského, Pardubického, Libereckého a Ústeckého.

SOS MaS, z. s. pořádá besedy, kde se dozvíte řadu užitečných informací. Zaměřujeme se na prevenci před nežádoucími jevy, které spotřebitele v dnešní době zvláště ohrožují (jako jsou nekalé praktiky a různé druhy manipulace užívané např. při podomním prodeji.

Kontakt

Zavolejte nebo napište nám a my Vám poskytneme bližší informace o našich službách, otevíracích hodinách a místech výjezdních poraden atd.

Sídlo:

**Sdružení obrany spotřebitelů
Moravy a Slezska, z. s.**

Přemyslovců 832/50,

709 00 Ostrava

Tel. +420 596 111 252, 606 382 280

poradna@sos-msk.cz

Navštivte nás také na stránkách:

www.sos-msk.cz

Řešení krizovek:

Str. 5... doručení oznámení

Str. 7... vyúčtovat

Str. 9... průměrného počtu osob

Str. 11... dvojnásobek průměru

Str. 13... vypořádání námitek

Str. 15... podmínkách smlouvy

Str. 17... změně dodavatele

Str. 19... skutečný výdaj

Str. 21... splátkový kalendář

Str. 23... distributori elektřiny

Str. 25... distributor elektřiny

Str. 27... nový spotřebič, tuhá zima

Str. 29... zařízení

Str. 31... automaticky prodlouží

Str. 33... na dobu určitou

Str. 35... neotvírejte cizím lidem

Str. 37... obchodní podmínky

Str. 39... najít nového

Str. 41... nebuďte pasivní

Str. 43... mimosoudní řešení sporů