

# 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 nepriateľnými 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 dodávatelia 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 na 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 jednotlivých služieb 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 energetickeho 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 ním 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 jednotlivých služieb 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, sadzbbách, 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?**

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 oprávnený zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou s udaním dôvodov a výpoveďnou 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 výpoveďná 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 právo odstúpiť od zmluvy, ak dôjde k zmene cien?**

V tomto prípade je možné od zmluvy odstúpiť. Konkrétne podmienky 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 vymožiteľný 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 k 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?**

Dodávateľa 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 zákazníkom termíny odpočtov. V zmysle platnej legislatívy by meradlo malo byť sprístupnené na účely odpočtov. Zákazník má tiež možnosť periodický odpočet nahlásiť po vzájomnej dohode aj PDS.

**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 zmenu ceny za dodávku elektriny alebo ceny za dodávku plynu alebo obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, a to transparentným a zrozumiteľným spôsobom dohodnutým v zmluve alebo určeným v obchodných podmienkach. Odberateľ má právo zmluvu bezodplatne a s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny vypovedať, a to doručením oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny.

## 4. SLOBODNÝ VÝBER DODÁVATEĽA

Otázky:

**40. Ktorí aktívni dodávateľia 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 vecí?**

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?**

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, ak by odberateľ ku dňu ukončenia/prerušenia dodávky od pôvodného dodávateľa nemal zmluvne zabezpečenú dodávku od nového dodávateľa, došlo by k odpojeniu odberného miesta odberateľa od dodávky energie.

**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 zaviazat?**

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 naúčtované neoprávnené poplatky?**

Môžem sa obrátiť na ÚRSO.

## 5. PRIPOJENIE NA SIŤ

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 mojím dodávateľom?

Pre prípad riešenia problémov so svojim 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 dodávateľ energie, prípadne podať podnet na SOI. Pokiaľ nedôjde k dohode s dodávateľom, prípadnú škodu je možné riešiť občiansko-právnou 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 činnosti 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 na úhradu?

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 nízkonákladových 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 dodávateľia – 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 zákazníčkovi 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 vyhlá-

senie 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 vyplývajúci z priemyselného, obchodného alebo duševného vlastníctva alebo jeho ocenenia a vyznamenania, alebo g) právu spotrebiteľa vrátane 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 zámieny 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 aj 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.

Dotazník je k dispozícii na webovom sídle MHSR <https://www.mhsr.sk/uploads/files/zxIKyRc4.pdf>