

# KONTROLNÝ DOTAZNÍK PRE EURÓPSKEHO SPOTREBITEĽA ENERGIE

## 1. Povinnosť poskytovania informácií

### 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 Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ÚRSO) na svojom webovom sídle 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. Mám právo na ochranu pred neprijateľnými obchodnými podmienkami. Ochrany sa môžem domáhať aj súdnou cestou.

## 3. Kde môžem získať viac informácií o spôsoboch platby?

Informácie môžem získať priamo od dodávateľa energií – na jeho webovom sídle, v zmluve o pripojení, zmluve o dodávke alebo na faktúre.

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

Potrebné sú informácie o dodávateľoch v regióne, technické a komerčné podmienky, porovnanie cien a cenníkov. Porovnanie je možné pomocou cenovej kalkulačky ÚRSO.

## 5. Aké informácie by mala obsahovať faktúra?

Faktúra musí obsahovať obchodné meno, IČO, sídlo dodávateľa, dátum poskytnutia služby, obdobie fakturácie, druh služby, cenu služby a celkovú cenu.

## 6. Kde môžem získať informácie o opatreniach na zvýšenie energetickej účinnosti?

Najmä od SIEA, neziskových organizácií, dodávateľov energií, miestnych úradov a na weboch MH SR a SIEA.

## **7. Kto je zodpovedný za ochranu spotrebiteľa?**

ÚRSO a Slovenská obchodná inšpekcia (SOI).

## **8. Ako zistím palivové zloženie elektrickej energie?**

Dodávateľ musí poskytovať informácie o podiele energetických zdrojov vo výrobe elektriny za predchádzajúci rok.

## **9. Ktoré ďalšie zdroje energie ponúkajú dodávateľia?**

Ponuky konkurenčných dodávateľov pôsobiacich v danom regióne.

## **10. Ako môžem zistiť, či je pravdivé tvrdenie o ekologickej elektrine?**

Informácie o energetickom mixe sú na faktúre. Dodávateľ musí uvádzať aj dopady na životné prostredie.

## **2. Zmluvy a fakturácia**

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

Faktúra musí obsahovať obchodné údaje dodávateľa, obdobie fakturácie, druh služby, cenu položiek a celkovú cenu.

### **12. Na koho sa obrátiť, ak faktúra neobsahuje povinné informácie?**

Na ÚRSO alebo SOI.

### **13. Kde získam informácie o skutočnej spotrebe?**

U svojho dodávateľa.

### **14. Aké informácie si mám vyžiadať pred podpísaním zmluvy?**

Informácie o službách, produktoch, sadzbách, zmenách, obchodných podmienkach, reklamáciách a novinkách.

### **15. Ako sa dostanem k úplným informáciám o ponuke dodávok?**

Na webovom sídle alebo kontaktných miestach dodávateľov.

### **16. Ako získam úplné informácie o obsahu zmluvy po jej uzavretí?**

Všetky informácie sú uvedené v samotnej zmluve.

## **17. Aké sú podmienky odstúpenia od zmluvy?**

Podmienky odstúpenia sú uvedené v obchodných podmienkach. Pri zmluvách na neurčitý čas je výpovedná lehota jeden mesiac.

## **18. Kde sa dozviem o podmienkach zrušenia zmluvy?**

V zmluve a v obchodných podmienkach dodávateľa.

## **19. Mám právo odstúpiť od zmluvy pri zmene cien?**

Áno — podmienky sú uvedené v obchodných podmienkach dodávateľa.

## **20. Prestáhoval som sa alebo mením dodávateľa — musím platiť staré faktúry?**

Nie, nemusím. Situáciu upravujú obchodné podmienky a pravidlá trhu.

## **21. Aký je reklamačný poriadok a postupy riešenia sporov?**

Reklamačný poriadok je v obchodných podmienkach. Spory možno riešiť súdne alebo mimosúdne cez ÚRSO. Pomoc poskytujú aj spotrebiteľské združenia.

## **22. Je stanovená minimálna úroveň kvality dodávky?**

Áno. Stanovujú ju vyhlášky ÚRSO. Pri nedodržaní možno žiadať kompenzácie.

## **23. Aké kroky musí dodávateľ podniknúť pred prerušením dodávky?**

Musí zákazníka upozorniť a poskytnúť nový termín splatnosti minimálne 10 dní.

## **24. Ako postupovať pri zmene zmluvných podmienok bez upozornenia?**

Obrátiť sa na dodávateľa, potom na súd.

## **3. Ceny, sadzby a monitorovanie**

### **25. Ako rozlíšim cenu, poplatok a sadzbu na faktúre?**

Na faktúre sú jasne rozlíšené jednotlivé položky.

### **26. Aké informácie o poplatkoch mám získať?**

Zoznam poplatkov, ich výšku a spôsob platenia.

## **27. Ako dodávateľ vypočítava ceny?**

Podľa vyhlášok ÚRSO, ktoré určujú štruktúru oprávnených nákladov.

## **28. Budem platiť zálohy alebo poplatky za pripojenie?**

Poplatky sú uvedené vo vyhláškach ÚRSO a na stránkach distribučných spoločností.

## **29. Ako môžem porovnávať ponuky dodávateľov?**

Na weboch dodávateľov, pomocou cenníkov a parametrov cien.

## **30. Kde nájdem elektronickú kalkulačku cien?**

Na webe ÚRSO.

## **31. Aký nástroj môžem použiť na porovnanie ponúk?**

Elektronická kalkulačka cien od ÚRSO.

## **32. Kde nájdem aktuálny prehľad cien?**

V cenníkoch dodávateľov.

## **33. Aké spôsoby platby sú dostupné?**

Inkaso, SIPO, príkaz na úhradu, poštové poukazy, e-banking.

## **34. Je v mojom regióne systém regulovaných cien?**

Áno — regulované ceny stanovuje ÚRSO.

## **35. Ako zistím informácie o meradle spotreby?**

Meranie zabezpečuje prevádzkovateľ distribučnej sústavy.

## **36. Aké je maximálne obdobie pre informácie o skutočnej spotrebe?**

Je uvedené v zmluve.

## **37. Kedy sa vykonáva odpočet meradla?**

Termíny nemusia byť oznamované — zákazník môže nahlásiť odpočet aj sám.

### **38. Môže sa zvýšiť cena energie počas trvania zmluvy?**

Áno. Ceny sa môžu meniť podľa legislatívy a rozhodnutí ÚRSO.

### **39. Aký postup musí dodávateľ dodržať pri zmene ceny?**

Musí zmenu oznámiť min. 30 dní vopred. Zákazník môže zmluvu vypovedať bez poplatku.

## **4. Slobodný výber dodávateľa**

### **40. Ktorí aktívni dodávateľia pôsobia v mojom regióne?**

Informácie sú dostupné na webe ÚRSO v časti Rozhodnutia – Povolenia, v obchodnom a živnostenskom registri a vo verejných zdrojoch.

### **41. Ako môžem odstúpiť od zmluvy a prejsť k inému dodávateľovi?**

Podmienky odstúpenia a postup sú uvedené v zmluve a obchodných podmienkach.

### **42. Aké sú všeobecné podmienky pri zmene dodávateľa?**

Podmienky sú v zmluve o dodávke. Postup upravuje vyhláška ÚRSO o trhu s elektrinou a plynom.

### **43. Kto rieši administratívnu stránku zmeny dodávateľa?**

Zákazník alebo nový dodávateľ podáva žiadosť o zmenu prevádzkovateľovi siete min. 21 dní pred ukončením pôvodnej zmluvy.

### **44. Existuje riziko odpojenia pri zmene dodávateľa?**

Dodávky musia plynulo nadväzovať. Ak zákazník nemá novú zmluvu, môže dôjsť k odpojeniu.

### **45. Čo môže zabrániť zmene dodávateľa?**

Nesplnené technické podmienky alebo nedohoda medzi dodávateľom a prevádzkovateľom siete.

### **46. Kedy nemožno zmeniť dodávateľa bez sankcií?**

Pri platnej zmluve, ktorá viaže zákazníka podľa svojich podmienok.

### **47. Koľko stojí zmena dodávateľa?**

Zmena dodávateľa je bezplatná.

## **48. Aké je maximálne obdobie viazanosti?**

Nie je stanovené. Zvyčajne sa používajú zmluvy na dobu neurčitú alebo určitú podľa dohody.

## **49. Na koho sa obrátiť pri neoprávnených poplatkoch za zmenu dodávateľa?**

Na ÚRSO.

## **5. Pripojenie na sieť**

### **50. Na koho sa obrátiť pri prvej dodávke energie?**

Na vybraného dodávateľa podľa informácií z jeho webu alebo kontaktných miest.

### **51. Musím podpísať zmluvu?**

Áno. Dodávka bez zmluvy je neoprávnený odber.

### **52. Ako zistím, kto je môj dodávateľ?**

Podľa údajov v zmluve, faktúrach a dokumentoch.

### **53. Kto je povinný dodávať energiu, ak nemám zmluvu?**

Legislatíva neumožňuje dodávku bez zmluvy. Každý dodávateľ je povinný uzavrieť zmluvu, ak sú splnené technické podmienky.

### **54. Musím podpísať zmluvu na pripojenie do siete?**

Áno. Najprv zmluva o pripojení, potom zmluva o dodávke alebo zmluva o združenej dodávke.

### **55. Na koho sa obrátiť pri prerušení dodávok energie?**

Na dodávateľa. Na SOI sa možno obrátiť v rámci dozoru.

### **56. Kto nesie zodpovednosť za škody pri prerušení dodávok?**

Závisí od zákona o energetike a konkrétnej situácie. Zákazník sa môže obrátiť na dodávateľa alebo SOI.

### **57. Ako zabrániť odpojeniu pri finančných ťažkostiach?**

Čo najskôr kontaktovať dodávateľa — môže poskytnúť odklad alebo splátkový kalendár.

## **58. Čo sa stane, ak dodávateľ ukončí činnosť?**

Dodávky zabezpečí dodávateľ poslednej inštancie, určený ÚRSO.

## **59. Kde získať informácie o núdzových opatreniach?**

Od dodávateľa, na MH SR, na miestnych úradoch. Riadia sa zákonom o energetike a vyhláškami MH SR.

## **6. Riešenie sťažností**

### **60. Kde sa dozviem o reklamačnom poriadku dodávateľa?**

Na jeho webe, kontaktných miestach a v obchodných podmienkach.

### **61. Využíva dodávateľ služby ombudsmana?**

Nie.

### **62. Ktorý orgán poskytuje bezplatnú pomoc pri sporoch?**

ÚRSO a SOI.

### **63. Aké opatrenia na ochranu spotrebiteľov existujú?**

Sú zakotvené v legislatíve a zmluvných procesoch dodávateľov.

## **7. Zastúpenie spotrebiteľov**

### **64. Kto je zodpovedný za ochranu spotrebiteľov v mieste môjho bydliska?**

Za ochranu spotrebiteľov zodpovedá Ministerstvo hospodárstva SR, krajské inšpektoráty SOI, ÚRSO a spotrebiteľské združenia.

### **65. Čo robiť, ak v mojom regióne pôsobí iba jeden dodávateľ?**

Pri podozrení na porušenie hospodárskej súťaže sa možno obrátiť na Protimonopolný úrad SR (PMÚ SR). Informácie o konkurenčných ponukách poskytuje aj ÚRSO.

### **66. Ktorý verejný orgán je zodpovedný za spravodlivú hospodársku súťaž?**

PMÚ SR, ktorý rieši zneužitie dominantného postavenia, nedovolené dohody a koncentrácie. ÚRSO uplatňuje regulačné opatrenia.

## **8. Sociálne opatrenia**

### **67. Čo sa stane, ak nereagujem na výzvu na úhradu?**

Zvyčajne dôjde k prerušeniu dodávky energie. Dodávateľ o postupe informuje vopred.

### **68. Ako môžem zabrániť odpojeniu dodávok, ak nemôžem zaplatiť faktúru?**

Kontaktovať dodávateľa a informovať sa o možnostiach — odklad splatnosti alebo splátkový kalendár.

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

Dodávateľ pošle písomné oznámenie s informáciami o spôsobe obnovenia dodávky.

### **70. Existuje definícia „sociálne slabší spotrebiteľ“?**

Nie. Sociálnu ochranu rieši systém sociálneho zabezpečenia – sociálne poistenie, štátna sociálna podpora a sociálna pomoc. Obrátiť sa treba na úrad práce.

### **71. Akú podporu majú spotrebiteľia v nestabilnej finančnej situácii?**

Môžu žiadať pomoc v hmotnej núdzi na úrade práce, sociálnych vecí a rodiny.

### **72. Ako môžem znížiť svoju spotrebu energie?**

Je potrebná individuálna analýza spotreby. K dispozícii sú nízkonákladové opatrenia a odporúčania od dodávateľov, SIEA a poradenských združení.

### **73. Na koho sa môžem obrátiť v súvislosti s opatreniami pre sociálne slabších?**

Na úrady práce, sociálnych vecí a rodiny. Ďalšiu podporu môžu poskytovať komerčné banky, dodávatelia energií a štátne fondy.

### **74. Ak si nemôžem dovoliť investovať do úsporných opatrení, čo môžem urobiť?**

Zamerať sa na nízkonákladové riešenia a úsporné správanie (pravidelné sledovanie spotreby, optimalizácia používania spotrebičov, vypínanie standby režimov, správne vetranie).

## **9. Nekalé obchodné praktiky**

### **75. Čo je nekalá obchodná praktika a ako postupovať?**

Ide najmä o klamlivé konanie, klamlivé opomenutie a agresívne praktiky. Podnet je možné podať na SOI.

## **77. Na koho sa obrátiť, ak mi pred podpisom zmluvy poskytnú nepravdivé informácie?**

Na SOI. Platí aj po podpísaní zmluvy.

## **78. Čo robiť, ak mi zmenili dodávateľa proti mojej vôli?**

Obrátiť sa na nového dodávateľa, príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy alebo ÚRSO.