

## Trvejte na svých právech!

### Státní dozorové orgány:

**Česká obchodní inspekce** (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

**Státní veterinární správa** (www.svscr.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

**Státní zemědělská a potravinářská inspekce** (www.szpi.gov.cz) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

**Živnostenské úřady** – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

**Český telekomunikační úřad** (www.ctu.cz) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

**Energetický regulační úřad** (www.eru.cz) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

### SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vaše síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetýt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz  
Znojmo: 97,3 MHz  
Zlín: 97,5 MHz  
Hodonín: 93,6 MHz  
Uherský Brod: 107,3 MHz  
Uherské Hradiště: 99,1 MHz  
Brno-město: 93,1 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno – „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



### Užitečné odkazy:

**www.asociace-sos.cz**

SOS – Asociace, z. s.  
Mečová 5  
602 00 Brno

#### Poradenství

tel.: 900 10 10 10 (10,- Kč/min.) – každý všední den od 9 do 18 hod.

e-mail: [poradna@asociace-sos.cz](mailto:poradna@asociace-sos.cz)

osobní poradna: PO–PÁ od 9 do 18 hod.

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu **2600115708/2010**

Partneři:



# Vyúčtování dodávek energií



*Znáte svá práva? ...poradíme Vám!*

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ  
**SOS**  
ASOCIACE

*Dodavatelé elektřiny, plynu a tepelné energie jsou povinni uvádět na vyúčtování veškeré údaje pravdivě a v přehledné, srozumitelné a čitelné podobě.*

## Vyúčtování elektřiny a plynu

Pravidelné roční vyúčtování elektřiny a plynu se dle vyhlášky ERÚ č. 210/2011 Sb. skládá z:

**Části A** (obecné části), která obsahuje mimo jiné:

- Celkové množství elektřiny/plynu dodané zákazníkovvi.
- Celkovou výši částky za dodanou energii.
- Celkovou výši zaplacených záloh.
- Výši přeplatku nebo nedoplatku, datum splatnosti nedoplatku a způsob jeho úhrady.
- Kontakt na zákaznickou linku dodavatele a poruchovou telefonní linku provozovatele distribuční soustavy.

**Části B** (podrobné části), která obsahuje mimo jiné:

- Adresu a EAN kód (elektřina) nebo EIC kód (plyn) odběrného místa.
- Produkt dodavatele elektřiny nebo plynu a sazbu distribuce elektřiny.
- Rozpis plateb za distribuci energie, za činnost operátora trhu.
- Celkovou výši dodané elektřiny/plynu.
- Rozpis plateb za odebraný plyn a za stálý plat nebo kapacitní složku ceny.

- Rozpis plateb za distribuci elektřiny s rozlišením podle tarifního časového pásma, platby za systémové služby.
- Celkovou platbu za dodávku plynu/silové elektřiny s uvedením ceny za jednotku dodaného plynu/elektřiny.
- Hodnotu spotřeby plynu použitou pro zařazení odběrného místa zákazníka do odběrného pásma.

**Části C** (doprovodné části), která obsahuje informace o:

- Způsobu uplatnění reklamace vyúčtování včetně údaje o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci vyúčtování uplatnit.
- Právech zákazníka, vznikne-li mezi zákazníkem a dodavatelem elektřiny spor ve věci týkající se dodávky elektřiny a souvisejících služeb nebo jejich vyúčtování, a způsobech řešení takových sporů.
- Kontaktních údajích na Energetický regulační úřad, Ministerstvo průmyslu a obchodu a Státní energetickou inspekci.

Délka zúčtovacího období dodávek elektřiny a plynu je zpravidla 12 kalendářních měsíců po sobě následujících, pokud se smluvní strany nedohodnou na kratší délce. Dodavatel poskytne zákazníkovi bezplatně mimořádné vyúčtování, pokud zákazník ukončil odběr elektřiny nebo plynu v odběrném místě nebo změnil dodavatele elektřiny nebo dodavatele plynu.

## Reklamační vyúčtování elektřiny a plynu

Zjistí-li spotřebitel, že vyúčtování elektřiny či plynu neodpovídá skutečnosti nebo je jinak chybné, může jej reklamovat, což je vhodné učinit co nejdříve. Na vyúčtování musí být uveden způsob a lhůta pro uplatnění této reklamace. Dodavatel je povinen reklamaci vyřídit do 15 dnů od jejího podání zákazníkem.

## Vyúčtování tepelné energie

Vyúčtování tepelné energie obsahuje obdobné náležitosti jako vyúčtování elektřiny a plynu – taktéž nesmí chybět označení odběrného místa, celkové množství odebrané tepelné energie, výše uhrazených záloh, cena za jednotku tepelné energie, výše přeplatku/nedoplatku a způsob a datum splatnosti nedoplatku, způsob a doba pro uplatnění reklamace, apod.

Dodavatel tepelné energie provádí odběrateli bezplatně vyúčtování dodávky tepelné energie nejméně jednou za kalendářní rok, a to k 31. prosinci kalendářního roku, který je posledním dnem vyúčtovacího období. Vyúčtování dodávky tepelné energie za kalendářní rok poskytuje dodavatel odběrateli nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku, pokud se s odběratelem nedohodne jinak. V případě, že je vyúčtovací období kratší než kalendářní rok, provede dodavatel tepelné energie vyúčtování dodávky tepelné energie vždy k poslednímu dni tohoto vyúčtovacího období, nejpozději do konce následujícího měsíce.

Pokud jsou náklady na tepelnou energii na vytápění a náklady na poskytování teplé užitkové vody rozúčtovány mezi konečné spotřebitele (například v rámci panelového domu ve správě SVJ), postupuje vlastník dle vyhlášky MMR č. 372/2001 Sb. V případě **reklamační rozúčtování** tepelné energie dle této vyhlášky má vlastník 30 dní na její vyřízení. Přeplatek uznávaný na základě reklamace musí být vrácen do uplynutí 8 měsíců od konce zúčtovacího období.

*Další užitečné informace naleznete na webu Energetického regulačního úřadu [www.eru.cz](http://www.eru.cz).*