

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!

Užitečné odkazy

www.asociace-sos.cz

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s.
Mečová 5
602 00 Brno

Poradenství

- tel.: 542 210 549, 542 210 778
- e-mail: poradna@asociace-sos.cz
- osobní poradna

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:



SIEMENS
Ingenuity for life



e-on



B | R | N | O



tábor

Jihočeský kraj



Vyúčtování dodávek energií



Znáte svá práva?
...poradíme Vám!

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. 70/2016 Sb. skládá z:

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

- Vymezení zúčtovacího období datem prvního a posledního dne zúčtovacího období.
- Celkové množství elektřiny/plynu dodané do odběrného místa.
- Celkovou výši částky za dodanou energii a související služby s daní z přidané hodnoty a bez této daně.
- 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 dodávku energie a související služby.
- Celkovou výši záloh uhrazených zákazníkem za

zúčtovací období a rozpis těchto záloh podle data úhrady a jejich výše.

- Celkové množství dodané elektřiny/plynu.
- Množství elektřiny/plynu dodané do každého odběrného místa ve zúčtovacím období a alespoň ve dvou bezprostředně předcházejících zúčtovacích obdobích srovnatelných z hlediska časového trvání, pokud jsou takové údaje dostupné prostřednictvím informačního systému operátora trhu.

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/plynu 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.

Reklamáce 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 bytového domu ve správě SVJ), postupuje vlastník (či správce domu) dle vyhlášky MMR č. 269/2015 Sb. a zákona č. 67/2013 Sb. Případné **námítky proti způsobu a obsahu rozúčtování** tepelné energie předloží příjemce služeb poskytovateli nejpozději do 30 dnů ode dne doručení vyúčtování, vlastník (či správce) má pak 30 dnů na její vyřízení. Finanční vyrovnání provedou poskytovatel a příjemce služeb v dohodnuté lhůtě, nejpozději však ve lhůtě čtyř měsíců ode dne doručení vyúčtování.

Další užitečné informace naleznete na webu Energetického regulačního úřadu – www.eru.cz.