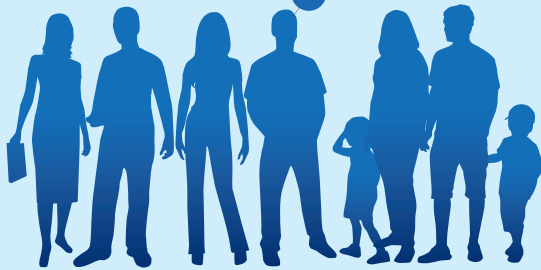




Európska
komisia



PRÁVA európskych SPOTREBITEĽOV energie

Čo vám ako spotrebiteľom energie pri-
nášajú európske právne predpisy

**Europe Direct je služba, ktorá vám pomôže nájsť odpovede na vaše otázky
o Európskej únii.**

**Bezplatné telefónne číslo (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Za poskytnutie informácií sa neplatí, podobne ako za väčšinu hovorov (niektorí mobilní operátori, verejné telefónne automaty alebo hotely si však môžu účtovať poplatok).

Viac doplňujúcich informácií o Európskej únii je k dispozícii na internete.

Sú dostupné cez server Európa (<http://europa.eu>).

Luxemburg: Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie, 2015.

Print ISBN 978-92-79-45142-3 doi:10.2833/991578 MJ-04-15-029-SK-C

PDF ISBN 978-92-79-45170-6 doi:10.2833/008165 MJ-04-15-029-SK-N

© Európska únia, 2015

Rozmnožovanie je povolené len so súhlasom autora.

Printed in Belgium

VYTLAČENÉ NA PAPIERI BIELENOM BEZ POUŽITIA ELEMENTÁRNEHO CHLÓRU (ECF)

Photos:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Thin-
kstock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



Od chvíle, čo bol otvorený trh s dodávkami energie, okrem všeobecných práv spotrebiteľov zaručených v právnych predpisoch EÚ¹ Unia vymedzila aj súbor práv, ktorý využívajú všetci občania EÚ ako spotrebiteľia energie. Ich cieľom je okrem iného pomôcť vám nakupovať energiu výhodnejšie a sledovať a riadiť si spotrebu energie.

Vaše práva ako spotrebiteľ energie musia byť jasne stanovené vo vnútroštátnych právnych predpisoch vašej krajiny a musia odrážať ustanovenia právnych predpisov EÚ². Na základe toho vám vnútroštátne právne predpisy musia zaručovať právo na...

¹ Právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľov: smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov; smernica Rady 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách; smernica 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom.

² Právne predpisy v oblasti energetiky: smernica 2009/72/ES o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrinou a smernica 2009/73/ES o spoločných pravidlách pre vnútorný trh so zemným plynom. Smernica 2012/27/EÚ o energetickej efektívnosti a smernica 2010/31/EÚ o energetickej hospodárnosti budov. Smernica 2010/30/EÚ o udávaní spotreby energie a iných zdrojov energeticke významnými výrobkami na štítkoch a štandardných informáciách o výrobkoch. Smernica 2009/28/ES o podpore využívania energie z obnoviteľných zdrojov energie a o zmene a doplnení a následnom zrušení smerníc 2001/77/ES a 2003/30/ES.

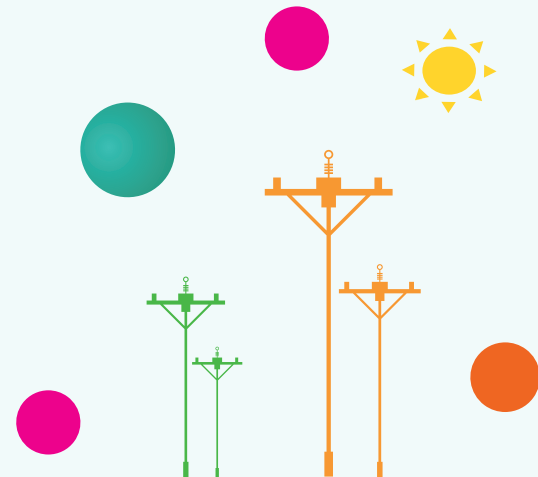
1. Pripojenie k elektrickej sieti

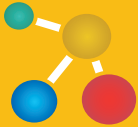


Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo na...

... pripojenie vašej domácnosti k miestnej elektrickej sieti a zásobovanie elektrinou.

Máte právo na to, aby **vaša domácnosť bola pripojená** k miestnej elektrickej sieti a zásobovaná elektrinou. Pripojenie zabezpečuje prevádzkovateľ siete určený na prevádzku energetickej infraštruktúry v mieste vášho bydliska (každá miestna sieť má iba jedného určeného prevádzkovateľa). Na podmienky a sadzby tohto pripojenia dohliada národný regulačný orgán vašej krajiny. Tento orgán musí zároveň sledovať, či prevádzkovateľ miestnej siete zabezpečuje riadne fungovanie miestnej infraštruktúry.





2. Výber dodávateľa

Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo na...

... výber dodávateľa a možnosť uzavrieť zmluvu s akýmkoľvek dodávateľom elektriny a/alebo plynu v EÚ, ktorý vám ponúka svoje služby.

Hoci nemôžete rozhodovať o tom, kto bude v mieste vášho bydliska určený ako prevádzkovateľ siete, môžete si ľubovoľne zvoliť dodávateľa energie z celej **škály dodávateľov z EÚ**, ktorí v mieste vášho bydliska ponúkajú svoje služby. Dodávky energie nemôže ponúkať samotný prevádzkovateľ siete. Ak je prevádzkovateľ siete súčasťou väčšej spoločnosti, ktorá dodávky energie ponúka, musí mať prevádzkovateľ siete samostatnú vizuálnu identitu, aby ho nebolo možné zameniť s tou časťou spoločnosti, ktorá ponúka dodávky. Môžete si vybrať dodávateľa elektriny a/alebo plynu registrovaného v inom členskom štáte za predpokladu, že dotýčny dodávateľ ponúka služby aj v mieste vášho bydliska a dohodne sa s vami na zmluve.



3. Jednoduchá a rýchla zmena dodávateľa



Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo na...

... zmenu vášho dodávateľa elektriny a/alebo plynu jednoduchým a rýchlym spôsobom bez dodatočných poplatkov.

Ak sa rozhodnete **zmeniť dodávateľa** elektriny alebo plynu, za túto zmenu nebudete musieť platiť. Ak ste dodržali podmienky pôvodnej zmluvy (napr. výpovednú lehotu, dohodnutú minimálnu dĺžku trvania zmluvy), musí prevádzkovateľ siete v mieste vášho bydliska vykonať zmenu do troch týždňov. Dodávateľom elektriny a/alebo plynu nie je dovolené ukladať neprimerané povinnosti, ktoré by spotrebiteľom bránili prejsť k inej spoločnosti. Najneskôr do šiestich týždňov po prechode k inej spoločnosti dostanete záverečné vyúčtovanie od svojho predchádzajúceho dodávateľa.





4. Jasné informácie týkajúce sa zmluvy a právo od zmluvy odstúpiť

Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo na...

... jasné informácie pred podpisom zmluvy o dodávkach energií a v prípade, že dôjde v zmluve k akýmkoľvek zmenám, mali by ste byť o nich informovaní vopred, pričom môžete od zmluvy odstúpiť, ak s novými podmienkami nebudete súhlasiť. Takisto máte právo odstúpiť od novej zmluvy do štrnástich dní, ak bola zmluva uzavretá mimo obchodných priestorov dodávateľa alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie (napríklad prostredníctvom internetu alebo telefonicky).

Vo vašej **zmluve** s dodávateľom elektrickej energie a/alebo plynu musia byť uvedené údaje, z ktorých môžete zistiť:

- meno a adresu dodávateľa;
- typ dodávky alebo služby, jej kvalitu a deň začatia;
- typ ponúkaných služieb údržby;
- spôsob, ako získať informácie o sadzbách a poplatkoch za údržbu;
- na aké obdobie sa zmluva uzatvára, podmienky jej obnovenia, odstúpenia od nej alebo jej vypovedania;
- na aké odškodnenie alebo náhradu máte právo, ak dodávateľ nesplní svoje povinnosti;
- ako postupovať v prípade sťažnosti a ako riešiť spory.



Tieto informácie vám musí dodávateľ poskytnúť ešte pred podpisom zmluvy. Zmluva musí byť jasná a zrozumiteľná a nesmie obsahovať mimozmluvné prekážky (napr. nadmernú dokumentáciu).

Ak ste zmluvu o dodávkach elektriny a/alebo plynu uzatvorili mimo priestorov dodávateľa (napr. u vás doma alebo na vašom pracovisku) alebo inými prostriedkami diaľkovej komunikácie (internet alebo telefón), môžete od takejto zmluvy do štrnástich dní od jej podpísania odstúpiť (napr. ak ste si to rozmysleli).

Ak zmluva umožňuje dodávateľom elektriny a/alebo plynu meniť ceny energií, malo by v nej byť dostatočne jasným spôsobom uvedené, z akých dôvodov a podľa akého postupu by sa mali ceny meniť. O zámere zmeniť podmienky zmluvy alebo ceny vás musí dodávateľ informovať vopred. Zvýšenie cien musí dodávateľ oznámiť transparentným a zrozumiteľným spôsobom. Ak s novými podmienkami alebo zvýšením ceny, ktoré navrhol dodávateľ, nesúhlasíte, máte nárok na vypovedanie zmluvy.



5. Presné informácie o spotrebe a súvisiacom vyúčtovaní

Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo na...

... presné informácie o spotrebe elektriny a/alebo plynu, aby ste mohli regulovať svoju spotrebu energie, a právo na to, aby vaše vyúčtovanie bolo založené na skutočnej spotrebe.

Informácie o skutočnej spotrebe energie vám musia byť zasielané dostatočne často na to, aby vám umožnili regulovať množstvo spotrebovanej energie. Na údaje o spotrebe máte nárok bez akýchkoľvek dodatočných nákladov. Správcu údajov môžete poveriť, aby tieto údaje poskytol iným dodávateľom elektriny a/alebo plynu, a nikto vám za túto službu nesmie účtovať nijaký poplatok.

Ak máte nainštalovaný inteligentný merač, máte právo na jednoduchý a bezplatný prístup k podrobným informáciám o vašej spotrebe energie v minulosti (za každý deň, týždeň, mesiac a rok) podľa vašej súčasnej zmluvy o dodávkach, a to najmenej za dva predchádzajúce roky. Rovnako máte právo na prístup k súhrnným údajom o vašej spotrebe najmenej za tri predchádzajúce roky alebo od začiatku vašej súčasnej zmluvy o dodávkach, ak trvá kratšie ako tri roky.

Pri zriadení nového pripojenia v novej budove alebo pri uskutočnení rozsiahlej renovácie budovy máte právo na poskytnutie presného individuálneho merača elektriny a/alebo plynu (ako aj diaľkového vykurovania/chladenia a teplej vody) za trhové ceny. V ostatných prípadoch platí právo na presné individuálne merače za trhové ceny vtedy, ak tomu nebránia technické ani finančné prekážky na vnútroštátnej úrovni.



6. Informácie o spôsoboch účinnejšieho využívania energie a o výhodách používania energie z obnoviteľných zdrojov

Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo na...

... primerané informácie o výhodách používania zariadení a vozidiel využívajúcich energiu z obnoviteľných zdrojov a na riadne informácie o tom, koľko energie spotrebúvate a ako ju využívať efektívnejšie.

V účtoch, ktoré dostávate za energie, ako aj v zmluvách, transakciách a potvrdeniach by mali jasne figurovať tieto informácie (ak vnútroštátne orgány vášho štátu neusúdia, že tieto informácie nie sú relevantné):

- súčasné aktuálne ceny a koľko energie ste spotrebovali;
- porovnanie, koľko energie ste spotrebovali v rovnakom období minulého roku;
- na koho sa môžete obrátiť s otázkami týkajúcimi sa úspor energie, napríklad spotrebiteľské organizácie, energetické agentúry alebo podobné orgány, vrátane ich internetových adries, a ak je to možné a užitočné, aj porovnanie s podobnými typmi zákazníkov.



Pri kúpe spotrebičov (napríklad chladničiek, mrazničiek, práčok, sušičiek bielizne, umývačiek riadu, elektrických rúr, televízorov, svetelných zdrojov a klimatizačných zariadení) máte právo na informácie o tom, koľko energie tieto prístroje spotrebujú, a možnosť vybrať si úspornejšie výrobky. Obchody musia vystavovať **energetický štítok EÚ**, ako aj informačný list výrobku s podrobnými informáciami o jeho výkonnosti.

Ak uvažujete o inštalácii alebo výmene zariadenia na výrobu elektriny alebo na účely vykurovania/chladienia, ktoré využíva obnoviteľné zdroje energie, máte právo na to, aby vás dodávateľ zariadenia alebo poverený vnútroštátny orgán informoval o prínosoch, nákladoch a energetickej účinnosti takéhoto zariadenia.

Dodávateľ elektriny vám musí poskytnúť informácie o skladbe energetických zdrojov (obnoviteľné zdroje, jadrová energia atď.) a ich environmentálnom vplyve. Tieto informácie sa musia prezentovať jednoducho a tak, aby ich bolo možné porovnávať.



7. Konkrétne opatrenia na ochranu spotrebiteľov v prípade tzv. zraniteľných spotrebiteľov



Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo na...

... primeranú ochranu, ak patríte medzi „zraniteľných spotrebiteľov“, podľa vymedzenia v príslušných predpisoch vášho štátu.

Členské štáty musia vo vnútroštátnych právnych predpisoch vymedziť **pojmem zraniteľných spotrebiteľov** a zabezpečiť zavedenie primeraných opatrení na ich ochranu. Členské štáty majú pri určovaní toho, kto je zraniteľným spotrebiteľom, určitú flexibilitu podľa konkrétnej situácie v danej krajine, musia však zaistiť dodržiavanie ochrany práv zraniteľných spotrebiteľov a podniknúť primerané opatrenia na riešenie energetickej chudoby.



8. Jednoduché riešenie sťažností a sporov

Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo na...

... podanie sťažnosti vášmu dodávateľovi elektriny alebo plynu a v prípade, že táto sťažnosť nebude vyriešená k vašej spokojnosti, zaslať ju nezávislému orgánu, ktorý zaistí cenovo dostupné, rýchle a spravodlivé mimosúdne urovnanie sporu.

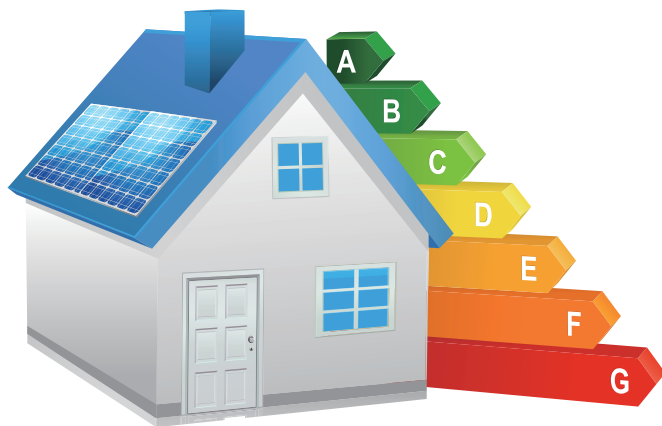
Dodávateľ elektriny a/alebo plynu vám musí poskytnúť informácie o tom, ako podať sťažnosť. Môžete **podať sťažnosť** svojmu dodávateľovi plynu alebo elektriny a máte právo očakávať, že váš dodávateľ pristúpi k riešeniu tejto sťažnosti s vysokou profesionalitou. Vďaka tomu by sa mal váš spor rýchlo urovnať a v oprávnených prípadoch by sa vám mala rýchlo vyplatiť náhrada a/alebo odškodnenie. V prípade, že vaša sťažnosť nebola vybavená k vašej spokojnosti, máte takisto právo poslať sťažnosť nezávislému **orgánu pre mimosúdne riešenie sporov** , napríklad ombudsmanovi pre odvetvie energetiky. Tieto možnosti neobmedzujú vaše právo predložiť následne prípad súdu.

9. Osvedčenie o energetickej hospodárnosti vášho domova



Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo na...

... získanie informácií o energetickej hospodárnosti nehnuteľnosti, ktorú si chcete kúpiť alebo prenajať.



Pri hľadaní nehnuteľnosti na nákup alebo prenájom máte právo na informácie o energetickej hospodárnosti danej budovy. Pred podpisom zmluvy by ste mali dostať **osvedčenie o energetickej hospodárnosti**, v ktorom bude vysvetlené, ako je na tom daná nehnuteľnosť z pohľadu energetickej účinnosti. Súčasťou tohto osvedčenia musia byť aj odporúčania, ako sa dá energetická účinnosť vášho domova zlepšiť.



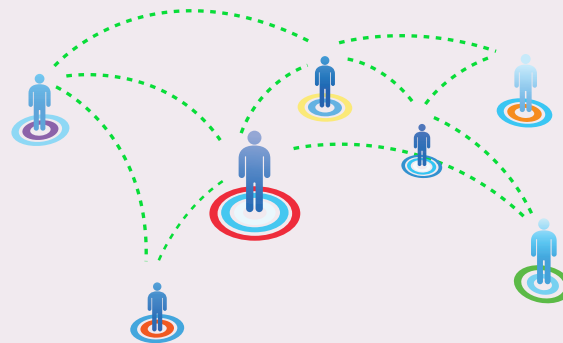
10. Národné kontaktné miesto pre riešenie otázok týkajúcich sa energetiky

Vnútroštátne právne predpisy vám musia zaručovať právo...

... obrátiť sa na jednotné kontaktné miesto vo vašej krajine, kde nájdete viac informácií o týchto právach.

Vo vašej krajine vám musí byť umožnený prístup k **jednotnému kontaktnému miestu**, kde môžete získať všetky potrebné informácie týkajúce sa vašich práv v oblasti energetiky, aktuálnych právnych predpisov a o spôsoboch, ako efektívne riešiť spory s dodávateľom plynu alebo elektriny.

Práva, ktoré máte ako spotrebiteľ energie v EÚ, musia byť ustanovené v právnych predpisoch vašej krajiny. **Vnútroštátne regulačné orgány** sú povinné prispieť k zabezpečeniu toho, aby sa práva spotrebiteľov dodržiavali a spotrebiteľia boli chránení v súlade s právnymi predpismi EÚ.



Ak sa chcete o svojich právach dozvedieť viac, obráťte sa, prosím, na:

Jednotné kontaktné miesto vo vašej krajine

Pre spotrebiteľa

<http://www.urso.gov.sk?q=Pre%20spotrebite%C4%BEEa&language=sk>
Bajkalská 27, P. O. Box 12
820 07 Bratislava 27
Telefón: +421 258100411
Fax: +421 258100479/74
E-mail: urso@urso.gov.sk

Regulačný orgán vo vašej krajine

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví

<http://www.urso.gov.sk>
Bajkalská 27, P. O. Box 12
820 07 Bratislava 27
Telefón: +421 258100411
Fax: +421 258100479/74
E-mail: urso@urso.gov.sk

Mechanizmus na mimosúdne riešenie sporov platný vo vašej krajine

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví

<http://www.urso.gov.sk?q=Pre%20spotrebite%C4%BEEa/Pr%C3%A1va%20spotrebite%C4%BEEa&language=sk>
Bajkalská 27, P. O. Box 12
820 07 Bratislava 27
Telefón: +421 258100411
Fax: +421 258100479/74
E-mail: urso@urso.gov.sk

Dodatočné informácie o vašich spotrebiteľských právach nájdete na stránkach Vaša Európa (http://europa.eu/youreurope/citizens/index_sk.htm) alebo vám ich poskytnú spotrebiteľské združenia vo vašej krajine.

AKO ZÍSKAŤ PUBLIKÁCIE EÚ

Bezplatné publikácie:

- jeden kus:
prostredníctvom webovej stránky EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- viac kusov alebo plagátov/máp:
na zastúpeniach Európskej únie (http://ec.europa.eu/represent_sk.htm); v delegáciách,
ktoré sídlia v nečlenských krajinách EÚ (http://eeas.europa.eu/delegations/index_sk.htm);
kontaktovaním služby Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_sk.htm);
na bezplatnom telefónnom čísle 00 800 6 7 8 9 10 11 (v rámci EÚ) (*).

(*) Za poskytnutie informácií sa neplatí, podobne ako za väčšinu hovorov (niektorí mobilní operátori, verejné telefónne automaty alebo hotely si však môžu účtovať poplatok).

Platené publikácie:

- prostredníctvom webovej stránky EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

