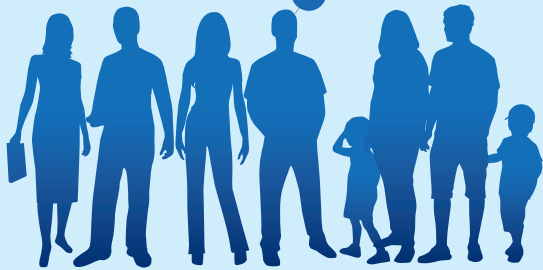




Evropská
komise



Evropská SPOTŘEBITELSKÁ PRÁVA V OBLASTI energií

Co Vám jako spotřebitelům energií přináší
evropská legislativa

**Europe Direct je služba, která vám pomůže odpovědět na otázky
týkající se Evropské unie.**

**Bezplatná telefonní linka (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Informace jsou poskytovány zdarma, stejně jako většina telefonních hovorů (někteří operátoři,
telefonní automaty nebo hotely však mohou telefonické spojení zproplatnit).

Mnoho doplňujících informací o Evropské unii je k dispozici na internetu.

Můžete se s nimi seznámit na portálu Europa (<http://europa.eu>).

Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, 2015

Print ISBN 978-92-79-45141-6 doi:10.2833/54358 MJ-04-15-029-CS-C

PDF ISBN 978-92-79-45173-7 doi:10.2833/712251 MJ-04-15-029-CS-N

© Evropská unie, 2015

Reprodukce povolena pod podmínkou uvedení zdroje.

Printed in Belgium

VYTIŠTĚNO NA PAPIŘE BĚLENÉM BEZ POUŽITÍ ELEMENTÁRNÍHO CHLORU (ECF)

Fotografie:

©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/Think-
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



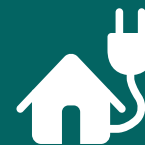
Během otvírání trhu s energiemi vymezila Evropská unie (EU) kromě obecných spotřebitelských práv ukotvených v právních předpisech EU¹ také práva, jichž všichni občané EU požívají jakožto spotřebitelé energií. Tato práva Vám mají mimo jiné pomoci získávat výhodnější dodávky energií a snáze sledovat a řídit jejich spotřebu.

Vaše práva coby spotřebitele energií musí být jasně stanovena v národní legislativě Vaší země a musí odrážet ustanovení v právních předpisech EU². Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

¹ Právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele: směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů, směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách a směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům.

² Předpisy v oblasti energetiky: směrnice 2009/72/ES o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou, směrnice 2009/73/ES o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem, směrnice 2012/27/EU o energetické účinnosti, směrnice 2010/31/EU o energetické náročnosti budov, směrnice 2010/30/EU o uvádění spotřeby energie a jiných zdrojů na energetických štítcích výrobků spojených se spotřebou energie a v normalizovaných informacích o výrobku, směrnice 2009/28/ES o podpoře využívání energie z obnovitelných zdrojů a o změně a následném zrušení směrnic 2001/77/ES a 2003/30/ES.

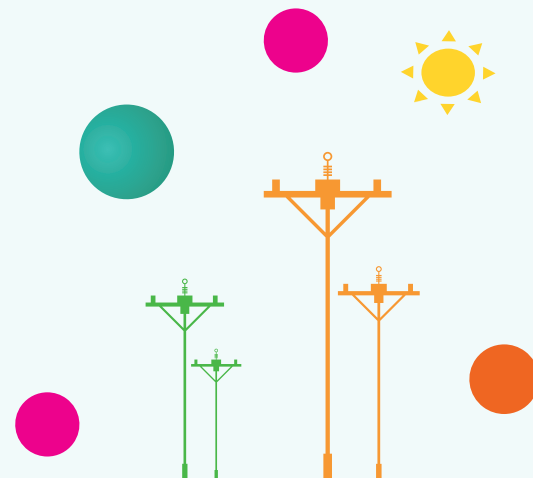
1. Právo na připojení k elektrické síti

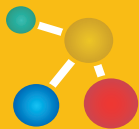


Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Máte právo na připojení domácnosti k místní elektrické síti a na zásobování elektrinou.

Připojení domácnosti k místní elektrické síti a dodávky elektřiny lze nárokovat podle práva. Připojení zajišťuje provozovatel sítě pověřený provozem energetické infrastruktury ve Vašem okolí (každá místní síť má pouze jednoho pověřeného provozovatele). Na podmínky a sazby spojené s tímto připojením dohlíží státní regulační úřad, který musí rovněž sledovat, zda provozovatel místní sítě zaručuje řádné fungování místní infrastruktury.





2. Právo na výběr dodavatele

Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Můžete si vybrat dodavatele a uzavřít smlouvu s kterýmkoli unijním dodavatelem elektřiny a/nebo plynu, který Vám tyto služby nabízí.

Nemůžete sice rozhodovat o tom, kdo bude v místě Vašeho bydliště určen jako provozovatel sítě, ale můžete si libovolně zvolit dodavatele energií z **celé škály unijních dodavatelů**, kteří ve Vašem okolí své služby nabízejí. Provozovatel sítě dodávky energií sám o sobě nabízet nemůže. Pokud je provozovatel sítě součástí větší společnosti, která dodávky energií nabízí, musí mít provozovatel sítě samostatnou vizuální identitu takovou, aby jej nebylo možné zaměnit s částí společnosti nabízející dodávky. Můžete si vybrat i dodavatele elektřiny a/nebo plynu, který je registrován v jiném členském státě, a to za předpokladu, že daný dodavatel nabízí své služby i ve Vaší oblasti a dohodne se s Vámi na uzavření smlouvy o dodávkách.



3. Právo na snadnou a rychlou změnu dodavatele



Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Máte právo snadno a rychle přejít k jinému dodavateli elektřiny a/nebo plynu, aniž by Vám za to byly účtovány dodatečné poplatky.

Pokud se rozhodnete pro **změnu dodavatele** elektřiny nebo plynu, za tuto změnu nebudete platit. Jestliže dodržíte podmínky původně uzavřené smlouvy (např. výpovědní lhůtu, dohodnutou minimální dobu trvání smlouvy), provozovatel sítě ve Vaší oblasti musí změnu provést do tří týdnů. Dodavatelům elektřiny a/nebo plynu není dovoleno ukládat nepřiměřené povinnosti, které by Vám v přechodu k někomu jinému bránily. Nejpozději do šesti týdnů po přechodu k jinému dodavateli obdržíte od svého předchozího dodavatele konečné vyúčtování.





4. Právo na jasné informace týkající se smluv a právo odstoupit od smlouvy

Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Před podpisem smlouvy o dodávkách energií máte nárok na jasné informace a měli byste být rovněž předem upozorněni na jakékoli změny, k nimž ve smlouvě dojde. Pokud s novými podmínkami nebudete souhlasit, smlouvu máte právo vypovědět. Máte také právo odstoupit do čtrnácti dnů od nové smlouvy, jestliže byla nová smlouva uzavřena mimo obchodní prostory dodavatele nebo prostřednictvím dálkových komunikačních prostředků (např. internetu nebo telefonu).

Smlouva, kterou uzavřete s dodavatelem elektřiny a/nebo plynu, musí obsahovat údaje, z nichž jsou Vám zřejmé:

- název a adresa dodavatele,
- typ dodávky nebo služby, její kvalita a datum zahájení,
- druh nabízených služeb údržby,
- způsob, jak lze získat informace o sazbách a poplatcích za údržbu,
- na jak dlouho je smlouva uzavírána, jaké jsou podmínky pro její obnovení a pro odstoupení či vypovězení,
- na jaké odškodnění nebo náhrady máte nárok, pokud dodavatel nebude plnit své povinnosti,
- jak postupovat v případě stížnosti a jak řešit spory.



Tyto informace Vám dodavatel musí poskytnout dříve, než smlouvu podepíšete. Smlouva musí být jasná a srozumitelná a nesmí obsahovat mimosmluvní překážky (např. v podobě nadměrné dokumentace).

Jestliže jste smlouvu na dodávku elektřiny a/nebo plynu uzavřeli mimo prostory dodavatele (například u Vás doma nebo na Vašem pracovišti) nebo pomocí dálkových komunikačních prostředků, jako je internet nebo telefon, máte rovněž možnost od takové smlouvy do čtrnácti dnů od jejího uzavření odstoupit (pokud například změníte názor).

Pokud smlouva dovoluje dodavateli elektřiny a/nebo plynu měnit ceny energií, ve smlouvě by mělo být dostatečně jasně uvedeno, z jakých důvodů a podle jaké metody by se ceny měnily. Dodavatel Vás musí o svém záměru změnit podmínky smlouvy nebo ceny informovat. O zdražení musí být spotřebitelé vyrozuměni transparentním a srozumitelným způsobem. Pokud nesouhlasíte s novými podmínkami či zdražením, o nichž dodavatel rozhodl, máte nárok na vypovězení smlouvy.



5. Právo na přesné informace o Vaší spotřebě a souvisejícím vyúčtování

Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Máte právo na přesné informace o tom, kolik elektřiny a/nebo plynu spotřebováváte, abyste mohli svou spotřebu energií regulovat. Máte rovněž právo na to, aby Vaše vyúčtování bylo založeno na skutečné spotřebě.

Informace o skutečné spotřebě energie Vám musí být zaslány tak často, aby Vám umožnily upravovat spotřebu. Na informace o své spotřebě máte nárok bez jakýchkoli dodatečných nákladů. Správce údajů o Vaší spotřebě můžete pověřit, aby je poskytl jiným dodavatelům elektřiny a/nebo plynu, a za tuto službu Vám nesmí být účtován žádný poplatek.

Máte-li nainstalován inteligentní měřič, máte právo na snadný a bezplatný přístup k podrobným informacím o Vaší spotřebě energií v minulosti (za každý den, týden, měsíc a rok) v rámci Vaší stávající smlouvy o dodávkách, a to nejméně za dva předešlé roky. Máte rovněž právo na přístup k souhrnným údajům o Vaší spotřebě nejméně za tři předešlé roky nebo od začátku Vaší stávající smlouvy o dodávkách, jestliže dosud trvala méně než tři roky.

Je-li k síti připojována nová budova nebo projde-li existující budova větší rekonstrukcí, máte nárok na přesný individuální elektroměr a/nebo plynoměr za tržní cenu (jakož i měřiče dálkového vytápění/chlazení a zásobování teplou vodou). V ostatních případech platí právo na přesné individuální měřiče za tržní ceny tehdy, nebrání-li tomu na úrovni státu technické či finanční překážky.



6. Právo na informace o způsobech účinnějšího využívání energie a o prospěšnosti využívání energie z obnovitelných zdrojů

Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Máte právo být řádně informováni o prospěšnosti zařízení a vozidel využívajících energii z obnovitelných zdrojů a musíte být řádně informováni o tom, kolik energie spotřebováváte a jak můžete s energií účinněji hospodařit.

V účtech, které dostáváte za energii, jakož i v souvisejících smlouvách, na stvrzenkách a u souvisejících transakcí by měly jasně figurovat následující informace (pokud orgány Vašeho státu neusoudí, že tyto informace nejsou relevantní):

- skutečné aktuální ceny, a kolik energie jste spotřebovali,
- porovnání, kolik energie jste spotřebovali ve stejném období minulého roku,
- na koho se můžete obrátit s dotazy ohledně energetických úspor, např. informace o organizacích spotřebitelů, energetických úřadech nebo podobných subjektech (včetně internetových adres), a je-li to možné a užitečné, též srovnání s podobnými typy zákazníků.



Při koupi spotřebičů (např. chladničky, mrazničky, pračky, bubnové sušičky, myčky nádobí, elektrické trouby, televizoru, svítidel a klimatizace) máte právo na informace o tom, kolik energie tyto přístroje spotřebují, a můžete si zvolit výrobky, které jsou úspornější. Obchody musí vystavovat **energetický štítek EU** a také informační list výrobku s podrobnými informacemi o výkonnosti výrobku.

Pokud zvažujete instalaci či výměnu zařízení na výrobu elektřiny nebo pro účely vytápění či chlazení, které využívá obnovitelné zdroje energie, máte právo na to, aby Vás dodavatel zařízení nebo určený vnitrostátní orgán informovali o přínosech, nákladech a energetické účinnosti takového zařízení.

Dodavatel elektřiny Vám musí poskytnout informace o skladbě využívaných zdrojů energie (obnovitelné zdroje energie, jaderná energie atd.) a o jejím dopadu na životní prostředí. Tyto informace musí být prezentovány jednoduše a tak, aby bylo možné činit srovnání.





7. Právo na konkrétní opatření na ochranu spotřebitele, pokud patříte mezi „zranitelné“ zákazníky

Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Jestliže jste podle příslušných vnitrostátních předpisů „zranitelným zákazníkem“, máte právo obdržet odpovídající ochranu.

Členské státy musí ve svém právu definovat **pojem zranitelného zákazníka** a postarat se o zavedení odpovídajících opatření, která budou takovéto zákazníky chránit. Členské státy mají při vymezování toho, kdo je zranitelným zákazníkem, určitou volnost s ohledem na konkrétní situaci v zemi, avšak musí zajistit, aby práva zranitelných zákazníků byla vymáhána a aby byla zjištěná energetická chudoba řešena prostřednictvím vhodných opatření.



8. Právo na snadné řešení stížností a sporů

Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Jako spotřebitelé můžete dodavateli plynu nebo elektřiny podat stížnost, a pokud tato stížnost není vyřízena k Vaší spokojenosti, můžete ji zaslat nezávislému orgánu, jenž zajistí cenově dostupné, rychlé a spravedlivé mimosoudní urovnání sporu.

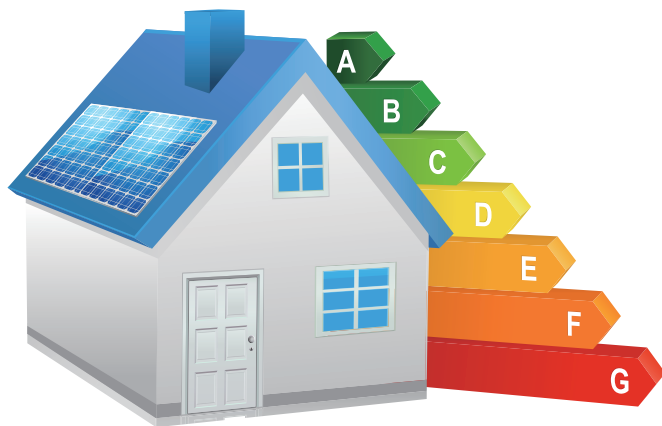
Dodavatel elektřiny a/nebo plynu Vám musí poskytnout informace o tom, jak podat stížnost. Na **podání stížnosti** svému dodavateli plynu či elektřiny máte právo a rovněž máte právo očekávat, že Váš dodavatel k řešení této stížnosti přistoupí nanejvýš profesionálně. Výsledkem by mělo být rychlé urovnání sporu a v oprávněných případech vyplacení náhrady či odškodnění. Pokud by Vaše stížnost nebyla vyřízena k Vaší spokojenosti, máte rovněž právo zaslat stížnost nezávislému **orgánu za účelem mimosoudního vyřešení sporu**. Takovýmto orgánem může být například ombudsman pro energetiku. Tyto možnosti neomezují Vaše právo následně zahájit řízení u soudu.

9. Právo na certifikát energetické náročnosti pro Vaši nemovitost



Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Máte právo na informace o energetické účinnosti nemovitosti, kterou si chcete koupit nebo pronajmout.



Při hledání nemovitosti za účelem koupě či pronájmu máte nárok být informováni o energetické náročnosti budovy. Před podpisem smlouvy byste měli obdržet **certifikát energetické náročnosti**, v němž bude uvedeno, jak si daná nemovitost stojí, co se týče energetické účinnosti. V tomto certifikátu musí rovněž figurovat doporučení, jak lze energetickou účinnost Vašeho domova zlepšit.



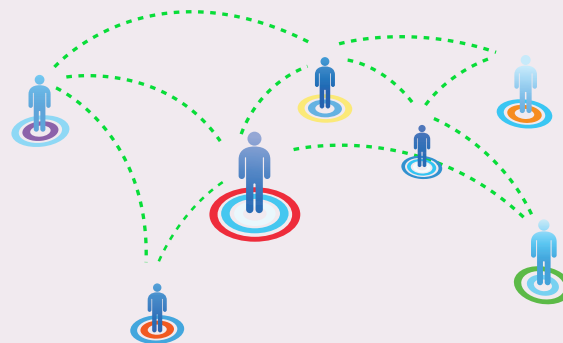
10. Právo na národní kontaktní místo zabývající se záležitostmi v oblasti energetiky

Právní předpisy Vašeho státu Vám musí zajistit...

Jako spotřebitelé se můžete ve své zemi obrátit na jediné kontaktní místo, kde se dozvíte více o těchto právech.

Ve své zemi musíte mít přístup k **jedinému kontaktnímu místu**, kde budete moci získat veškeré potřebné informace o právech, která máte v oblasti energií, o stávajících právních předpisech a o způsobech, jak efektivně řešit případné spory s dodavatelem plynu či elektřiny.

Práva, která máte jako spotřebitel energií v EU, musí být stanovena v právních předpisech Vašeho státu. **Regulační orgány členských států** jsou povinny přispět k zajištění toho, aby se práva spotřebitelů dodržovala a spotřebitelé byli chráněni v souladu s právem EU.



Pokud se chcete dozvědět více o svých právech, obraťte se prosím na:

**Jednotné kontaktní místo
ve Vaší zemi**

**Energetický regulační úřad –
Ochrana zákazníka**

<http://www.eru.cz/cs/informacni-centrum/oddeleni-ochrany-spotrebitele>
Masarykovo náměstí 5
586 01 Jihlava
Kontaktní formulář
Tel. 564 578 666
E-mail: podatelna@eru.cz

**Regulační orgán ve Vaší
zemi**

Energetický regulační úřad

<http://www.eru.cz/cs/>
Masarykovo náměstí 5
586 01 Jihlava
Tel. 564 578 666
Fax: 564 578 640
E-mail: eru@eru.cz, podatelna@eru.cz

**Mechanismus pro mimosoudní
řešení sporů platný ve Vaší
zemi**

Ombudsman ERÚ

Masarykovo náměstí 5
586 01 Jihlava
Tel. 255 715 523
E-mail: ombudsman@eru.cz

Další informace o svých spotřebitelských právech naleznete na stránkách „Vaše Evropa“ (http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/index_cs.htm) nebo Vám je poskytnou spotřebitelská sdružení ve Vaší zemi.

JAK ZÍSKAT PUBLIKACE EU

Bezplatné publikace:

- jeden výtisk:
prostřednictvím stránek EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- více výtisků, plakáty či pohlednice:
v zastoupeních Evropské unie (http://ec.europa.eu/represent_cs.htm)
v zastoupeních Evropské unie (http://ec.europa.eu/represent_cs.htm)
můžete se také obrátit na síť Europe Direct na adrese http://europa.eu/europedirect/index_cs.htm
nebo na telefonní lince 00 800 6 7 8 9 10 11 (zdarma v rámci EU) (*).

(*). Informace jsou poskytovány zdarma, stejně jako většina telefonních hovorů (někteří operátoři, telefonní automaty nebo hotely však mohou telefonické spojení zpoplatnit).

Placené publikace:

- prostřednictvím stránek EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

