

## Reklamujete vyúčtování u dodavatele energií? Za pozdní vyřízení máte nárok na finanční náhradu

**Podobu vyúčtování za odebranou elektřinu nebo plyn upravuje [vyhláška ERÚ](#). Nedodržel dodavatel energií termín, uvedl špatnou cenu nebo jinak pochybil? Ozvěte se a vyúčtování reklamujte. Využijte toho, že takové reklamace mají kratší lhůty pro vyřízení, typicky patnáctidenní. Za překročení lhůty přitom můžete požadovat několikatisícovou finanční náhradu.**

Na řádné vyúčtování dodávek energií má spotřebitel nárok zpravidla jednou za rok. Požádat ale může také o mimořádné vyúčtování, na které má bezplatně nárok vždy k 31. prosinci, když v odběrném místě ukončuje odběr nebo mění dodavatele energií. Vyúčtování přitom musí odpovídat nejenom zmiňované vyhlášce, ale také podmínkám, které stanoví smlouva. Ta upravuje například formu vyúčtování, tedy zda je zasíláno písemně nebo elektronicky, dále výši hrazených záloh nebo způsob, jakým bude vypořádán přeplatek či nedoplatek za minulé období.

*„Nesrovnalosti ve vyúčtování jsou frekventovaným tématem na našich spotřebitelských linkách. Týká se jich zhruba každý sedmý telefonát. Většina stížností celkem přirozeně míří na výši fakturované částky, případně na to, že vyúčtování nedorazilo vůbec nebo se zpožděním. V takových případech zašlete dodavateli ihned písemnou reklamaci. Telefonát nestačí, potřebujete mít v ruce jasný doklad,“* vysvětluje **Stanislav Trávníček, předseda Rady ERÚ**.

Pozor by si ale spotřebitelé měli dát na to, že reklamace sama o sobě nemá odkladný účinek. To znamená, že i kdyby s fakturovanou částkou nesouhlasili, musí ji nejprve zaplatit. V opačném případě hrozí, že by se nezaplacením dopustili opakovaného neplnění smluvených platebních povinností, tedy neoprávněného odběru, a tím riskovali odpojení. Teprve po kladném vyřízení reklamace mají nárok na vrácení prostředků, které po nich dodavatel požadoval neoprávněně.

Čekání by nicméně nemělo být dlouhé. Dodavatel má totiž na vyřízení reklamace typicky patnáct kalendářních dní od jejího doručení, i proto je důležitá písemná forma reklamace. Pokud ji uzná jako oprávněnou, do třicátého dne (od původního doručení reklamace) musí vypořádat finanční dopady.

Pro některé případy ale platí delší lhůty. Nejčastější z výjimek jsou situace, kdy spotřebitel nesouhlasí s množstvím odebrané energie. Potom je totiž nutná spolupráce dodavatele s distributorem, který vlastní měřicí zařízení a provádí odečty, na jejichž základě data dodavateli zasílá. Základní patnáctidenní lhůta pro vyřízení takové reklamace se proto prodlužuje na třicet dní.

*„Dodavatel, který by s vyřízením reklamace otálel bezdůvodně, riskuje. Nejenže mu ERÚ může udělit sankci, také samotný zákazník po něm může požadovat finanční náhradu, která běžně dosahuje tisícových částek,“* upozorňuje **Stanislav Trávníček**.

Finanční náhrada za porušení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny činí 600 Kč za každý den, nejvýše 24 000 Kč ([více ve vyhlášce ERÚ č. 540/2005 Sb.](#)). V případě vyúčtování

dotávky plynu náhrada pro domácnosti činí 750 Kč za každý den, nejvýše 7 500 Kč ([více ve vyhlášce ERÚ č. 545/2006 Sb.](#)). Podmínkou ale je, že spotřebitel požádá o finanční náhradu včas, což znamená do šedesáti kalendářních dnů od chvíle, kdy k porušení došlo. Zároveň platí, že žádost o finanční náhradu musí být písemná stejně jako samotná reklamacie.

Pokud řešíte problémy s vyúčtováním energií, v první řadě ho reklamujte u svého dodavatele. Jestliže dodavatel odmítne vyhovět vašemu požadavku, obraťte se ihned na [Energetický regulační úřad](#). Nevyhoví-li dodavatel žádosti o finanční náhradu za nedodržení standardu, příslušný k rozhodnutí o povinnosti její úhrady je pouze soud. I zde však úřad může pomoci přinejmenším radou.

### Časté nejasnosti a nesrovnalosti ve vyúčtování

- **Jak se zjišťuje spotřeba?** Podle zákona může být spotřeba stanovena odečtem, samoodečtem nebo i odhadem. Všechny možnosti jsou přípustné.
- **Je správně uvedeno zúčtovací období?** Zkontrolujte si, zda na sebe spotřeba v odběrném místě a související vyúčtování navazují v čase, případně kdy proběhl poslední řádný odečet z měřicího zařízení.
- **Je správně uvedena jednotková cena (Kč/MWh)?** Odpovídá výše neregulované složky ceny stanovené dodavatelem smluvním podmínkám? Pozor, že cena se mohla v průběhu zúčtovacího období měnit, pokud to smlouva umožňuje (neobsahuje tzv. fixaci ceny) a dodavatel měnil své ceníky. Zvýšení ceny je však dodavatel povinen dopředu oznámit.
- **Započítal dodavatel všechny uhrazené zálohy?** Zkontrolujte si také, zda správně spočítal celkovou výši záloh, zda započítal minulý přeplatek, pokud vám ho nevrátil na účet apod.
- **Odpovídají nově nastavené zálohy předpokládané spotřebě?** Maximální výše dodavatelem stanovených záloh je zákonem limitována důvodně předpokládanou spotřebou. Laicky lze žádat zálohu ve výši 100 % konečné ceny podle pravděpodobné spotřeby. Dobře nastavené zálohy by pak na konci zúčtovacího období neměly generovat velké přeplatky, ale ani nedoplatky. Na zálohách tedy zbytečně nepřeplácejte.
- **Souhlasí způsob vypořádání přeplatku se smluvními podmínkami?** Přeplatek vám může být vrácen na účet, ale také může být použitý na úhradu budoucích záloh. Podmínky u vašeho dodavatele se řídí smlouvou, kterou jste s ním uzavřeli.

---

#### Kontakt:

Energetický regulační úřad  
[www.eru.cz](http://www.eru.cz)

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava  
T: 564 578 666, E: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz)

#### Kontakt pro média:

Michal Kebort  
tiskový mluvčí ERÚ

dislokované pracoviště Praha  
A: Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7  
M: 724 060 790, E: [tiskove@eru.cz](mailto:tiskove@eru.cz)