



# DESATERO SPOTŘEBITELE

#AktivneNaEnergie

## POZORNĚ ČTĚTE

Smlouvu o dodávkách energií či jakýkoliv jiný dokument si vždy pečlivě přečtěte. Nerozumíte nějaké pasáži? Zeptejte se. Nedokáže vám protistrana otázky uspokojivě zodpovědět? Pak raději nic nepodepisujte!

## NENECHTE SE „UKECAT“

Zprostředkovatelé vám klidně zavolají nebo zazvoní u vašich dveří. A ti nepoctiví z nich, známí jako energošmejdi, mají spoustu triků, jak vás dotlačit k okamžitému podpisu smlouvy. Neskočte jim na to, vezměte si čas na rozmyšlenou. Je ve vaší obci zakázán podomní prodej? Pokud ano, pak při nevyžádané návštěvě podomního prodejce zavolejte obecní policii.

## NEDĚLEJTE ZMĚNU PRO ZMĚNU

Neměňte dodavatele energií jen proto, že vám někdo tuto možnost nabídne. Jste spokojení s tím svým? Pak u něj klidně zůstaňte. A se zprostředkovatelem se vůbec nebavte.

## MYSLETE NA „PRAVIDLO JEDNO-JEDNA“

V jednom odběrném místě (elektřiny nebo plynu) vám může dodávat pouze jeden dodavatel. Pokud chcete dodavatele změnit, musíte ukončit smlouvu s tím stávajícím. Nevyplývají vám z toho nějaké sankce?

## KOMUNIKUJTE PÍSEMĚ

Písemnou formu volte vždy především v případě reklamací či stížností na smluvní protistranu. Úplně nejlepší je doporučený dopis nebo zpráva přes datovou schránku (pokud je dodavatel přijímá). V případě sporu pak můžete svou aktivitu a její obsah jednoduše a prokazatelně doložit.

## PIŠTE SI TERMÍNY

Klíčovým údajem je zejména to, kdy vám končí smlouva s dodavatelem (nebo zda je na dobu neurčitou). Termín najdete na každém vyúčtování. Přepište si datum do kalendáře, ať nezapomenete. Pokud se vám smlouva na dobu určitou po jejím uplynutí automaticky prodlužuje, zjistěte si, jaké podmínky budete mít po prolongaci, a případně smlouvu ještě před tím vypovězte.

## PROBLÉMY ŘEŠTE HNED

Našli jste chybu ve vyúčtování od dodavatele? Na nic nečekejte a (písemně!) ho reklamujte! Oklamal vás zprostředkovatel? Vypovězte s ním smlouvu (anebo – dle okolností – namítejte její neplatnost)! Čím dříve budete jednat, tím lépe. Na webu ERÚ najdete spoustu praktických informací. A pokud něco nedohledáte, můžete se nám ozvat.

## SCHOVÁVEJTE / NEMAŽTE DOKUMENTY

Smlouvu, obchodní podmínky, ceník, vyúčtování, odpovědi na upomínky či reklamace. Zkrátka veškerou důležitou dokumentaci a korespondenci s dodavateli či zprostředkovateli si uchovávejte. V e-mailu, či šanonech, dle typu nastavené komunikace.

## HLÍDEJTE SI SPOTŘEBU

Platba za energie se odvíjí nejen od jednotkové ceny (za 1 MWh elektřiny nebo plynu), ale především od vaší spotřeby. Tu můžete průběžně sledovat na svém elektroměru/plynoměru. Pokud se vám spotřeba daří snižovat, proveďte si samoodečet a pošlete ho distributorovi.

## BUĎTE AKTIVNÍ

Vymáhá po vás někdo v souvislosti s energiemi poplatky, o kterých jste nikdy neslyšeli? Prokazuje se jako zaměstnanec vám úřadu? Máte o čemkoliv pochybnosti? Pak jedněte! Zjistěte si informace například na webu ERÚ, případně zkuste najít lidi s obdobnými zkušenostmi.



Energetický regulační úřad  
Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava  
+420 564 578 666  
podatelna@eru.cz  
ID datové schránky ERÚ eeuau7  
[www.eru.cz/spotrebitel](http://www.eru.cz/spotrebitel)