

Co dělat, když?

Radíme a pomáháme tisícům lidí, bránit se ale musí především sami, říká Markéta Zemanová, radní Energetického regulačního úřadu zaměřující se na ochranu spotřebitelů.

■ -pk-

Platím vysoké zálohy. Jak zjistím, zda je jejich výše oprávněná, a můžu si je nechat snížit?

Výše záloh za elektřinu a plyn musí podle zákona odpovídat vaší tzv. důvodně předpokládané spotřebě. V praxi dodavatel počítá spotřebu domácnosti za předchozí období a tu následně vynásobí aktuální cenou energie, která odpovídá smlouvě.

Pozor tedy, jestli neplatíte více proto, že se vám cena za energie v uplynulém období zvedla (což byl jev typický pro minulý rok).

Jestliže výše záloh (spotřeba x cena) neseďí, ozvěte se dodavateli s poukazem na vaši důvodně předpokládanou spotřebu a požádejte jej o snížení záloh.

V poslední době se poměrně často stává, že lidé svoji spotřebu oproti uplynulému účtovacímu období snížili, což je ale

Energetický regulační úřad (ERÚ) řeší denně desítky stížností či dotazů, řadu z nich opakovaně. Jak podotýká radní ERÚ Markéta Zemanová, zákazník musí být aktivní a nejdříve při pochybnostech oslovit svého smluvního partnera. Pokud s ním dodavatel či zprostředkovatel nekomunikují nebo neplní své povinnosti, může se obrátit na ERÚ.

Co má zákazník dělat, když mu třeba dodavatel nevystavil vyúčtování?

Jihlavské listy vám předkládají nejčastější dotazy lidí i odpovědi ERÚ.

informace, kterou dodavatel zatím nemá. V tomto případě ho požádejte o snížení záloh, jako podklad využijete tzv. samoodečet, tedy nahlášení aktuálního stavu vašeho elektroměru/plynoměru, ze kterého bude zřejmé, že se vaše spotřeba snížila.

Má dodavatel právo mi jednostranně změnit smlouvu?

Dodavatel může jednostranně zvýšit cenu nebo změnit jiné smluvní podmínky, ale pouze pokud si takovou možnost

ERÚ radí – III.

při uzavírání smlouvy sjednal a pouze z důvodů konkrétně a jednoznačně vymezených ve smlouvě!

Zdáleka nejčastěji se setkáváme s jednostranným zvýšením ceny. Pokud máte ve smlouvě cenu sjednanou jako pevnou pro určité období – tzv. cena fixní (pozor, není to totéž jako smlouva na dobu určitou, ta může být uzavřena i bez pevné ceny), pak to dodavatel učinit nesmí a musí dodržet svůj závazek.

Jestliže fixní cenu ujednanou nemáte, je dodavatel oprávněn cenu zvýšit, ovšem pouze za předpokladu, že si takové právo sjednal ve smlouvě v době, kdy ji uzavíral.

Zvýšení ceny vám pak musí oznámit minimálně s třicetidenním předstihem, a to prokazatelně a adresně; nestačí tedy například jen zveřejnění informace na webových stránkách.

Jestliže vám zdražení včas a řádně oznámí a vy s ním nesouhlasíte, můžete smlouvu vypovědět, a to nejpozději 10. den před účinností změny.

Když dodavatel změnu řádně neoznámí, namítejte neúčinnost změny a trvejte na původní ceně (ale pozor, není to důvod k vypovědi smlouvy!).