

Co dělat, když?

ERÚ radí – I.

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

■ -pk-

Dodavatel mi v řádném termínu nevystavil vyúčtování. Jak mám postupovat?

Nejprve krátce k upřesnění termínů. Dodavatel elektřiny nebo plynu je povinen provést řádné vyúčtování nejméně jednou ročně tak, aby délka zúčtovacího období nepřesáhla 14 kalendářních měsíců po sobě následujících (můžete si ale smluvně ujednat i povinnost vyúčtování v kratších intervalech).

Při ukončení odběru nebo změně dodavatele je dodavatel povinen vystavit vyúčtování do 15 dnů. Zjednodušeně se dá říct, že řádné vyúčtování v dřívější většině případů chodí jednou ročně a že ho pokaždé dostanete v přibližně stejném termínu.

Pokud dodavatel vyúčtování v řádném termínu nevystavil, v první řadě jej k tomu vyzvěte (ideálně písemně, ať máte jasný důkaz, že jste tak učinili). Jestliže nebude ani na vaši písemnou výzvu v přiměřené době reagovat, můžete se obrátit na Energetický regulační úřad (ERÚ) s podnětem k zahájení dozorové činnosti, případně podat návrh na rozhodnutí sporu o splnění povinnosti ze smlouvy (vystavení vyúčtování).

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.

Co dělat, když nesouhlasím s vyúčtováním? Co když spotřeba na něm uvedená neodpovídá skutečnosti?

Také v tomto případě musíte vyúčtování především písemně reklamovat u dodavatele. V reklamaci uveďte vaše identifikační údaje, číslo smlouvy, důvod a předmět reklamace. Dodavatel má na vyřízení reklamace 15 nebo 30 dnů (u reklamace souvisejících služeb, typicky výše spotřeby).

Spotřeba je trochu samostatným tématem. Pokud ji reklamujete, připojte údaj o stavu vašeho elektroměru či plynoměru (opíšte si ho, nebo připojte fotografii přístroje).

Je důležité si uvědomit, že odečty odebra-

ného množství elektřiny nebo plynu provádí provozovatel distribuční soustavy (PDS). Dodavatel sám nemá přístup k měřicímu zařízení, a tak při řešení této reklamace komunikuje právě s ním.

Údaji o měření jsou údaje zaznamenané elektroměrem či plynoměrem, údaje předané zákazníkem (tzv. samoodečty) a pak také náhradní údaje získané tzv. odhadem. Zastáváme názor, že je-li zákazník schopen doložit skutečnou spotřebu ze samoodečtu (i zpětně), měli by obchodník nebo PDS takovému spotřebiteli reklamaci akceptovat. Odhad je tzv. náhradním způsobem stanovení spotřeby, který by ale neměl být využíván v případech, kdy lze spotřebu doložit přesně.

Dále můžete reklamovat zejména výši vyúčtovaných záloh a účtovanou cenu, která musí odpovídat smlouvě. V případě, že se vám problém s dodatelem nepodaří vyřešit či vám odpověď nepříjde ve lhůtě, jedná se o spor z uzavřené smlouvy.

V některých případech můžete u Energetického regulačního úřadu zahájit formální mimosoudní řešení sporu (návod k podání návrhu na rozhodnutí sporu najdete na webu eru.cz, v sekci „spotřebitel“).

ERÚ však není oprávněn k tomu, aby rozhodl, zda je samotná reklamace oprávněná, či nikoli. S takovým návrhem by bylo třeba se obrátit na příslušný soud.