

INFORMÁCIE O PRÁVACH A POVINNOSTIACH ODBERATEĽA ELEKTRINY

I. PRÁVA A POVINNOSTI ODBERATEĽA ELEKTRINY

- (1) Odberateľ elektriny má právo:
- a) uzatvoriť zmluvu o dodávke elektriny s dodávateľom elektriny; odmietnutie uzatvoriť zmluvu o dodávke elektriny musí dodávateľ elektriny odôvodniť,
 - b) uzatvoriť zmluvu o prístupe do prenosovej sústavy a prenose elektriny s prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo zmluvu o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny s prevádzkovateľom distribučnej sústavy, ak tieto služby nezabezpečil dodávateľ elektriny,
 - c) na pripojenie do sústavy, ak odberné elektrické zariadenie odberateľa elektriny spĺňa technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia,
 - d) uzatvoriť zmluvu o pripojení vlastného zariadenia na výrobu elektriny do sústavy s prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo prevádzkovateľom distribučnej sústavy, ak spĺňa technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia,
 - e) preniesť svoju zodpovednosť za odchýlku účastníka trhu s elektrinou na iného účastníka trhu s elektrinou na základe zmluvy o prevzatí zodpovednosti za odchýlku,
 - f) zúčastňovať sa organizovaného krátkodobého cezhraničného trhu s elektrinou, ak je subjektom zúčtovania a uzatvoril s organizátorom krátkodobého trhu s elektrinou zmluvu o prístupe a podmienkach účasti na organizovanom krátkodobom cezhraničnom trhu s elektrinou,
 - g) na poskytnutie údajov a opravných údajov od zúčtovateľa odchýlok na účely vyúčtovania dodávok elektriny a odchýlky subjektu zúčtovania v rozsahu a kvalite podľa pravidiel trhu,
 - h) na bezplatnú zmenu registrácie svojho odberného miesta na nového dodávateľa elektriny v lehote do troch týždňov od doručenia žiadosti,
 - i) bezodplatne získať merané údaje o spotrebe na svojom odbernom mieste v súlade so všeobecne záväzným právnym predpisom,
 - j) na priamu komunikáciu ohľadom všetkých technických záležitostí pripojenia s prevádzkovateľom sústavy, do ktorej je jeho odberné miesto pripojené, bez ohľadu na to, či má s prevádzkovateľom sústavy uzatvorenú zmluvu o prístupe do prenosovej sústavy a prenose elektriny alebo zmluvu o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny,
 - k) uzatvoriť zmluvu o dodávke elektriny s viacerými dodávateľmi elektriny súčasne v súlade s podmienkami podľa pravidiel trhu; to neplatí pre odberateľa elektriny v domácnosti.
- (2) Odberateľ elektriny je povinný:
- a) uzatvoriť v prípadoch uvedených v odseku 1 písm. b) so zúčtovateľom odchýlok zmluvu o zúčtovaní odchýlky účastníka trhu s elektrinou, ktorá obsahuje aj povinnosť zložiť finančnú zábezpeku, ak nepreniesol svoju zodpovednosť za odchýlku na iného účastníka trhu s elektrinou podľa odseku 1 písm. e),
 - b) umožniť prevádzkovateľovi prenosovej sústavy alebo prevádzkovateľovi distribučnej sústavy montáž určeného meradla a zariadenia na prenos informácií o nameraných údajoch a prístup k určenému meradlu,
 - c) udržiavať odberné elektrické zariadenie v stave, ktorý zodpovedá technickým požiadavkám,
 - d) spĺňať technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia a prístupu do sústavy,
 - e) dodržiavať pokyny dispečingu a dispečingu prevádzkovateľa príslušnej sústavy, do ktorej je odberateľ elektriny pripojený,
 - f) poskytovať príslušnému prevádzkovateľovi sústavy a zúčtovateľovi odchýlok technické údaje obsiahnuté v zmluvách podľa odseku 1 písm. a) a b),
 - g) prijať technické opatrenia, ktoré zabránia možnosti ovplyvniť kvalitu dodávky elektriny,
 - h) uhradiť odvod určený osobitným predpisom spôsobom podľa osobitného predpisu.

II. PRÁVA A POVINNOSTI ODBERATEĽA ELEKTRINY V DOMÁCNOSTI (FYZICKÁ OSOBA, KTORÁ NAKUPUJE ELEKTRINU PRE VLASTNÚ SPOTREBU V DOMÁCNOSTI)

- (1) Odberateľ elektriny v domácnosti má právo:
- a) na ochranu podľa ust. § 17 zákona č. 251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „**Zákon o energetike**“) vrátane práva na univerzálnu službu, ktorou sa rozumie služba pre odberateľov elektriny v domácnosti alebo malé podniky, ktorú poskytuje dodávateľ elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu elektriny a dodávku elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
 - b) na pripojenie vlastného zariadenia na výrobu elektriny do distribučnej sústavy, ak splní technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia do distribučnej sústavy.
- (2) Odberateľ elektriny v domácnosti je povinný:
- a) umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu,
 - b) udržiavať odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
 - c) spĺňať technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia do sústavy,
 - d) prijať zodpovedajúce technické opatrenia oznámené prevádzkovateľom distribučnej sústavy na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny,
 - e) uhradiť odvod určený osobitným predpisom spôsobom podľa osobitného predpisu.

III. OCHRANA ODBERATEĽA ELEKTRINY V DOMÁCNOSTI (ust. §17 Zákona o energetike)

- (1) Odberateľ elektriny v domácnosti má okrem práv na ochranu spotrebiteľa podľa osobitných predpisov (*zákon č. 250/2007Z.z. o ochrane spotrebiteľa*) právo pri dodávke elektriny: a) uzatvoriť s dodávateľom elektriny zmluvu o združenej dodávke elektriny v súlade s odsekom 7, ktorá musí obsahovať najmä:
1. identifikáciu dodávateľa a odberateľa,
 2. rozsah dodávky elektriny a služieb súvisiacich s týmito dodávkami,
 3. podmienky dodávky elektriny a služieb súvisiacich s dodávkou,
 4. zdroj, spôsob a možnosti získavania informácií o cene elektriny vrátane štruktúry ceny,
 5. dobu trvania zmluvy a podmienky, za akých možno zmluvu vypovedať, vrátane informácie o poplatku za vypovedanie zmluvy alebo informácie, že zmluvu je možné vypovedať bez poplatku,
 6. spôsob a výšku kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a služieb súvisiacich s dodávkou vrátane kompenzácie za chybné alebo oneskorené vyúčtovanie platby za dodávku elektriny,
 7. miesto, spôsob a lehoty na uplatňovanie reklamácie a miesto, spôsob a lehoty na uplatňovanie dostupných prostriedkov na urovanie sporu,
 8. informáciu, za akých podmienok môže odberateľ vypovedať zmluvu, ak nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku elektriny a s tým súvisiacich služieb alebo so zmenou podmienok dodávky elektriny,
 9. spôsob oznámenia termínu výmeny určeného meradla a informáciu o dôvodoch výmeny určeného meradla,
 10. informácie o právach odberateľa elektriny v domácnosti aspoň formou odkazu na také informácie zverejnené na webovom sídle dodávateľa elektriny,
 11. náhradný spôsob určenia množstva dodanej elektriny v prípade poruchy určeného meradla alebo mimo určeného termínu odpočtu,
- b) na poskytnutie informácie o každej zmene ceny za dodávku elektriny a o zmene obchodných podmienok dodávky elektriny a s tým súvisiacich služieb a poučenie o práve vypovedať zmluvu o združenej dodávke elektriny podľa odseku 4 transparentným a zrozumiteľným spôsobom určeným v obchodných podmienkach najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny,

- c) na výber nediskriminačnej formy a spôsobu platenia za dodávku elektriny a s tým spojených služieb a uhrádzať platby za dodávku elektriny formou s dodávateľom dohodnutých preddavkových platieb; pri určení výšky týchto preddavkových platieb dodávateľ elektriny zohľadní výšku preddavkových platieb za rovnaké obdobie predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia; dohodnutá výška preddavkových platieb bude zohľadňovať skutočný odber elektriny za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo plánovaný odber elektriny na nadchádzajúce zúčtovacie obdobie a bude upravená len o rozdiel medzi cenou elektriny uplatňovanou v predchádzajúcom zúčtovacom období a cenou elektriny, ktorá sa bude uplatňovať v nadchádzajúcom zúčtovacom období; odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je povinný dodávateľ elektriny odôvodniť,
- d) na poskytnutie informácií o obsahu zmluvy o združenej dodávke elektriny podľa odseku 1 písm. a) v primeranom časovom predstihu pred uzatvorením takej zmluvy; primeraným časovým predstihom sa rozumie čas, ktorý potrebuje odberateľ elektriny v domácnosti na posúdenie informácií o obsahu zmluvy o združenej dodávke elektriny,
- e) na poskytnutie informácie o práve písomne odstúpiť od zmluvy o združenej dodávke elektriny do 14 pracovných dní odo dňa uzatvorenia takej zmluvy; takú informáciu je dodávateľ elektriny povinný poskytnúť odberateľovi elektriny v domácnosti formou samostatného písomného poučenia najneskôr pri uzatvorení zmluvy o združenej dodávke elektriny.
- (2) Ustanovenia odseku 1 platia aj vtedy, ak odberateľ elektriny v domácnosti v domácnosti uzatvorí zmluvu o združenej dodávke elektriny a s tým súvisiacich služieb s dodávateľom elektriny prostredníctvom tretej osoby.
- (3) Odberateľ elektriny v domácnosti je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy o združenej dodávke elektriny v lehote podľa odseku 1 písm. e). Ustanovenie osobitného zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji o zachovaní lehoty na odstúpenie od zmluvy o združenej dodávke elektriny sa nepoužije.
- (4) Ak odberateľ elektriny v domácnosti so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou obchodných podmienok dodávky elektriny, ktorú mu oznámil dodávateľ elektriny podľa odseku 1 písm. b), nesúhlasí, má právo zmluvu o združenej dodávke elektriny bezodplatne a s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny vypovedať doručením oznámenia o výpovedi takej zmluvy dodávateľovi najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny; toto právo sa vzťahuje aj na zmluvy uzatreté na dobu určitú.
- (5) Ak dodávateľ elektriny neoznámí odberateľovi elektriny v domácnosti zmenu ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok dodávky elektriny v lehote podľa odseku 1 písm. b), odberateľ elektriny v domácnosti má právo zmluvu o združenej dodávke elektriny bezodplatne vypovedať doručením oznámenia o výpovedi takej zmluvy dodávateľovi najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi.
- (6) Zmluva o združenej dodávke elektriny zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi takej zmluvy. Odberateľ elektriny v domácnosti v domácnosti je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy o združenej dodávke elektriny bol ukončený proces zmeny dodávateľa.
- (7) Odberateľ elektriny v domácnosti má právo na vymedzenom území na dodávku elektriny v rámci univerzálnej služby v ustanovenej kvalite a za jednoducho a zrozumiteľne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny, ktoré zohľadňujú náklady a primeraný zisk, ak splnia obchodné podmienky dodávateľa poskytujúceho univerzálnu službu.
- (8) Prevádzkovateľ distribučnej sústavy na časti vymedzeného územia pripojí za podmienok určených Úradom a pri dodržaní ceny alebo metodiky jej tvorby určenej Úradom odberateľa elektriny v domácnosti do sústavy, ak sú splnené technické podmienky a obchodné podmienky. Zmluva o pripojení musí obsahovať aj lehotu, v ktorej je prevádzkovateľ distribučnej sústavy povinný zabezpečiť pripojenie odberného elektrického zariadenia.
- (9) Odberateľ elektriny má právo zmeniť dodávateľa elektriny. Dodávateľ elektriny nesmie požadovať od odberateľa elektriny finančnú úhradu za vykonanie zmeny ani žiadne iné platby. Podmienkou na zmenu dodávateľa elektriny je ukončenie zmluvy o dodávke elektriny uzatvorenej s pôvodným dodávateľom elektriny najneskôr ku dňu vykonania tejto zmeny a uzatvorenie zmluvy o dodávke elektriny s novým dodávateľom elektriny s účinnosťou ku dňu vykonania zmeny dodávateľa elektriny.

- (10) Po uzatvorení zmluvy o dodávke elektriny s novým dodávateľom elektriny je odberateľ elektriny povinný písomne alebo v elektronickej podobe požiadať o zmenu dodávateľa elektriny sám alebo prostredníctvom svojho nového dodávateľa elektriny príslušného prevádzkovateľa sústavy najneskôr 21 dní pred uplynutím výpovednej lehoty alebo pred skončením platnosti zmluvy o dodávke elektriny.
- (11) Pôvodný dodávateľ elektriny môže vzniesť námietku proti zmene dodávateľa elektriny pre príslušné odberné miesto prevádzkovateľovi sústavy do 10 dní pred požadovaným dňom vykonania zmeny dodávateľa, avšak nie skôr ako 15 dní pred požadovaným dňom vykonania zmeny dodávateľa, a to výlučne z dôvodu neukončenia zmluvy o dodávke elektriny najneskôr ku dňu zmeny dodávateľa. Ak bola vznesená námietka podľa prvej vety, prevádzkovateľ sústavy zmenu dodávateľa elektriny nevykoná a bezodkladne o tom informuje pôvodného dodávateľa elektriny, nového dodávateľa elektriny a odberateľa elektriny. Prevádzkovateľ sústavy neposudzuje platnosť alebo neplatnosť ukončenia doterajšej zmluvy o dodávke elektriny. Ak pôvodný dodávateľ elektriny vznesie námietku proti zmene dodávateľa bezdôvodne, zodpovedá za škodu, ktorá vznikla odberateľovi elektriny, novému dodávateľovi elektriny a prevádzkovateľovi sústavy.
- (12) Pôvodný dodávateľ elektriny je povinný odberateľovi elektriny v domácnosti doručiť konečné vyúčtovanie platieb za dodávku elektriny najneskôr do štyroch týždňov po vykonaní zmeny. Konečné vyúčtovanie platieb za dodávku elektriny sa uskutoční na základe odpočtu skutočného stavu na určenom meradle vykonaného príslušným prevádzkovateľom sústavy, ak Zákon o energetike neustanovuje inak.
- (13) Ak odberateľ elektriny v domácnosti neuhradí preddavkovú platbu alebo nedoplatok z vyúčtovacej faktúry do určeného dňa splatnosti, dodávateľ elektriny je povinný odberateľa elektriny v domácnosti na tento stav upozorniť a určiť nový termín splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku odberateľa elektriny v domácnosti. Písomné upozornenie dodávateľa elektriny obsahuje aj poučenie o prerušení dodávky elektriny, ak odberateľ elektriny v domácnosti v domácnosti nespĺní svoj záväzok ani v dodatočnej lehote.
- (14) Dodávateľ elektriny je povinný riadne a úplne informovať na vyhotovenej faktúre alebo v materiáli zasielanom súčasne s faktúrou odberateľa elektriny v domácnosti o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny vrátane ich jednotkovej ceny. Informácia o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny obsahuje najmä jednotkovú cenu za:
- a) nákup elektriny vrátane obchodnej činnosti dodávateľa elektriny,
 - b) distribúciu elektriny vrátane prenosu,
 - c) straty pri prenose elektriny a distribúcii elektriny,
 - d) systémové služby v elektroenergetike,
 - e) prevádzkovanie systému v elektroenergetike,
 - f) odvod určený osobitným predpisom spôsobom podľa osobitného predpisu.
- (15) Dodávateľ poskytujúci univerzálnu službu zverejní cenník elektriny dodávanej v rámci poskytovania univerzálnej služby na svojom webovom sídle pred jeho účinnosťou; zároveň ho doručí Úradu. Úrad zverejňuje na svojom webovom sídle zoznam dodávateľov poskytujúcich univerzálnu službu spolu s odkazom na ich webové sídla.
- (16) Pri vybavovaní reklamácií postupuje dodávateľ elektriny a prevádzkovateľ distribučnej sústavy podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
- (17) Odberateľ elektriny v domácnosti je oprávnený predložiť Úradu na mimosúdne riešenie spor s dodávateľom elektriny a prevádzkovateľom distribučnej sústavy.

IV. ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH ODBERATEĽOV ELEKTRINY O PRÁVACH TÝKAJÚCICH SA DOSTUPNÝCH PROSTRIEDKOV NA UROVNIANIE SPORU

- (1) Koncový odberateľ elektriny (*odberateľ elektriny v domácnosti alebo odberateľ elektriny mimo domácnosti, ktorý nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu*) je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len ako „**Úrad**“) na mimosúdne riešenie spor s dodávateľom elektriny alebo prevádzkovateľom distribučnej sústavy (ďalej len ako „**Regulovaný subjekt**“), ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a koncový odberateľ elektriny nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

- (2) Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
 - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu koncového odberateľa elektriny,
 - b) názov a sídlo Regulovaného subjektu,
 - c) predmet sporu,
 - d) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
 - e) návrh riešenia sporu.
- (3) Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží koncový odberateľ elektriny bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- (4) Regulovaný subjekt a koncový odberateľ elektriny ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- (5) Mimosúdne riešenie sporu sa skončí uzavretím písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty podľa odseku 4, ak k uzavretiu dohody nedošlo. Skončenie mimosúdneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

V. INFORMÁCIE O PRÁVACH ODBERATEĽOV VYPRACOVANÝCH EURÓPSKOU KOMISIOU

- (1) Informácie o právach odberateľov vypracované Európskou komisiou sú uverejnené na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky :
<http://www.economy.gov.sk/dokumenty-v-oblasti-ochrany-spotrebiteľov-5947/127632s>