

## REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ ELEKTŘINY

Pravidla upravující uplatnění reklamace vyúčtování za elektřinu hledejte ve smlouvě a obchodních podmínkách svého dodavatele. Najít byste měli nejen kde a jakým způsobem reklamaci podat, ale také v jakých lhůtách tak musíte učinit.

Reklamaci doporučujeme podávat písemně. Dopis, ve kterém reklamaci uplatňujete, by měl vždy obsahovat:

- vaše identifikační údaje
- informace o reklamované faktuře - vaše zákaznické číslo, variabilní symbol, číslo odběrného místa, datum splatnosti, příp. i EAN kód (u elektřiny) či EIC kód (u plynu)
- podrobný popis reklamované skutečnosti.

Dodavatel má povinnost **odpovědět na Vaši reklamaci do 15 kalendářních dnů**. Zároveň musí do 30 dnů od doručení reklamace vyrovnat rozdíl ve vyúčtování, který vzniknul chybnou fakturací. Pokud tyto termíny nedodrží hrozí mu pokuta 600 Kč za každý den prodlení, a to až do hodnoty 24 tis. Kč. Tuto částku inkasujete odběratel, tedy vy.

TIP: Na vině nesprávného vyúčtování může být i vada měřicího zařízení.

Máte-li podezření zapište si stav elektroměru a na noc odpojte všechny spotřebiče. Zaznamenáte-li ráno naměřený odběr, obraťte se na svého distributora a požádejte o přezkoušení. Pozor v případě, že se prokáže, že zařízení vadné není, budete muset nahradit vzniklé náklady přezkoušení.

**SOS MaS, z. s.** je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje bezplatné spotřebitelské poradenství. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz). **Naši pracovníci Vám poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva vůči dodavateli energií.**

Tento leták je spolufinancován ze státního rozpočtu České republiky, prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

### TIPY pro Vás:

Jedním z dozorových orgánů v oblasti energetiky je Energetický regulační úřad, který mj. pomáhá spotřebitelům řešit spory s dodavateli energií.

### TIP: Kalkulátor kontroly faktury

Energetický regulační úřad na svém webu [www.eru.cz](http://www.eru.cz) nabízí k volnému užití nástroj na kontrolu faktury za elektřinu a také další užitečné nástroje kalkulačky pro nezávislé srovnání nabídek jednotlivých dodavatelů energií.

Více na [www.eru.cz](http://www.eru.cz)

**SOS MaS, z. s.**  
**Přemyslovců 50**  
**709 00 Ostrava**



Poradenská linka: + 420 608 722 582  
E-mail: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

**SDRUŽENÍ OBRANY  
SPOTŘEBITELŮ  
MORAVY A SLEZSKA**



**VYZNEJTE SE VE  
SVÉM VYÚČTOVÁNÍ  
ZA ELEKTŘINU**



## VYÚČTOVÁNÍ ZA ELEKTRINU

Jste-li odběratelem elektřiny, pak byste minimálně jednou ročně měli od svého dodavatele obdržet vyúčtování za tuto komoditu. Termín vyúčtování je závislý na termínech odečtů elektroměrů, které určuje provozovatel distribuční soustavy a liší se podle lokality. Vyúčtování zasílaná následně jednotlivými obchodníky se mohou lišit grafikou, všechna však musí obsahovat stejné povinné údaje!

### Distributor a dodavatel energií, kdo je kdo?

Elektřinu můžete nakoupit u jednoho z mnoha dodavatelů, kteří mají licenci k jejímu prodeji, ale o její dopravu až k vám domů se starají tzv. **distributoři elektřiny**. V ČR aktuálně působí tři distributoři elektřiny (ČEZ Distribuce, E.ON Distribuce a PRE Distribuce). Zatímco dodavatele máte právo změnit, distributoři rozvádí elektrickou energii vždy pro všechny odběratele na určitém vymezeném území (**distribuční oblasti**) a nemůžete jej měnit.

### JAKÉ ÚDAJE NAJDETE VE VYÚČTOVÁNÍ

- ☞ Kontaktní údaje dodavatele
- ☞ Identifikační údaje týkající se odběrného místa (musí odpovídat údajům na smlouvě)
- ☞ Období, za které je faktura vystavena, celková fakturovaná částka, přehled zaplacených záloh a z toho vyplývající přeplatek nebo nedoplatek.
- ☞ Informace, do jakého data je nezbytné doplatek uhradit či v případě přeplatku, do jakého data jej dodavatel zašle zpět.
- ☞ Rozklad ceny.

## Z ČEHO SE SKLÁDÁ CENA ELEKTRINY?

### Neregulovaná část

- Cena za každou odebranou megawatthodinu, (cena za silovou elektřinu)
- Pevná cena za měsíc

Neregulovanou část může dodavatel ovlivnit, proto veškeré slevy, které Vám obchodník nabízí se počítají jen z této části ceny.

### Vysoký a nízký tarif

Používáte elektřinu k ohřevu vody, vytápění či k nabíjení elektromobilu? Pak byste měli na vyúčtování najít spotřebu rozdělenou na částku účtovanou za vysoký tarif (VT), a na částku účtovanou za nízký tarif (NT), který dovoluje odebírat elektřinu za nižší ceny v předem daných časových úsecích během dne.

**Cena elektřiny se liší dle distribuční sazby. Ověřte si, zda máte přiřazenu sazbu pro Vás nejvýhodnější.**

### Regulovaná část

- Poplatek za rezervovaný příkon
- Poplatek za systémové služby
- Příspěvek na obnovitelné zdroje
- Poplatek operátorovi trhu

Tyto poplatky tvoří v případě elektřiny větší polovinu ceny. Jejich výši stanovuje Energetický regulační úřad. Distributor ani dodavatel elektřiny výši těchto poplatků nemohou ovlivnit. V rámci regulované části máme jak položky závislé na množství odebrané energie, tak položky, které na množství energie, kterou skutečně odeberete nezávisí a jsou účtovány podle délky období (počtu měsíců).

Z elektřiny dále platíme DPH a daň z elektřiny.



## CO SI ZKONTROLOVAT VE VYÚČTOVÁNÍ ZA ELEKTRINU?

### ☞ Zkontrolujte si výši své spotřeby:

Dodavatel musí uvést v ČÁSTI A zejména výši celkové fakturované částky za celkové množství dodané komodity a související služby s daní z přidané hodnoty a bez této daně.

Platby za silovou elektřinu naleznete v kolonce „spotřeba elektřiny vysoký tarif“, popř. „spotřeba elektřiny nízký tarif“. „Počet jednotek“ značí spotřebu za dané období měřenou v MWh. Zkontrolujte reálný stav měřidla. K nesrovnalostem může dojít např. v případě samoodečtu spotřebitelem, nebo v případě, že je spotřeba stanovena odhadem.

### ☞ Zaměřte se na přehled historické spotřeby z minulých let

*TIP: Existují významné odlišnosti? Pátrejte po příčině (nový spotřebič, tuhá zima...). Není-li objektivní důvod může se ve faktuře skrývat chyba.*

☞ Období, za které je vyúčtování vystaveno. Jednotlivá období na sebe musí navazovat.

☞ **Byly započítány všechny zálohy, které jste uhradili?** Chyba se mohla stát, uvedli jste správně číslo účtu a variabilní symbol pro jednoznačné určení všech vašich plateb?

☞ **Předpis záloh na další období.** Výše záloh nemusí zůstat stále stejná. Dodavatelé výši záloh upravují nejen podle uplynulého období, ale také podle odhadu vývoje spotřeby a cen energií na další období. O výši záloh se můžete s dodavatelem dohodnout.

