

## REKLAMACE

### VYÚČTOVÁNÍ ZA PLYN

Pravidla upravující uplatnění reklamace vyúčtování za plyn 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.

V případě, že dodavatel tyto termíny nedodrží hrozí mu pokuta 750 Kč za každý den prodlení. Tuto částku inkasuje odběratel, tedy vy.

**Pozor ! Uplatnění reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek vůči povinnosti zaplatit vyúčtovaný nedoplatek v termínu! V případě oprávněné reklamace Vám bude částka vrácena.**

*Pokud je částka nedoplatku pro Váš rozpočet příliš velká, požádejte dodavatele o splátkový kalendář.*

**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. [Www.eru.cz](http://Www.eru.cz)

#### TIP: Indikativní cena plynu

Víte, zda je cena, za kterou Vám plyn prodává Váš dodavatel, výhodná? Napoví indikativní ceny plynu, kterou čtvrtletně vyhláší ERU. Indikativní ceny sice nejsou pro obchodníky závazné, avšak odběratelům mohou velmi dobře posloužit jako orientační ceny, i jako nástroj pro vyjednávání se stávajícím dodavatelem. Srovnání může být impulzem ke změně dodavatele.

**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 PLYN**



## VYÚČTOVÁNÍ ZA PLYN

Jste-li odběratelem plynu, pak byste minimálně jednou ročně měli od svého dodavatele obdržet vyúčtování za tuto komoditu. Termín vyúčtování za plyn je závislý na termínu odečtu plynoměřů, ten 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, kdo je kdo?

Plyn můžete nakoupit u jednoho z mnoha dodavatelů, kteří mají licenci k jeho prodeji. O jeho dopravu až k vám domů se však starají tzv. **distributoři**. Zatímco dodavatele plynu máte právo změnit, distributoři spravují distribuční síť vždy pro všechny odběratele na určitém vymezeném území a nemůžete jej tedy měnit.

## JAKÉ ÚDAJE NAJDETE VE VYÚČTOVÁNÍ

- ☞ Kontaktní údaje dodavatele
- ☞ Identifikační údaje týkající se odběrného místa (adresa zákazníka a zákaznické číslo, které slouží při komunikaci s dodavatelem)
- ☞ Období, za které je faktura vystavena, celková cena, 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.

V případě, že máte přeplatek, záleží na podmínkách smlouvy, zda vám přeplatek dodavatel vrátí nebo převede do dalšího zúčtovacího období.

☞ Úvodní list musí obsahovat **přehlednou tabulku**, v níž zákazník nalezne zvlášť cenu za stále platby a zvlášť jednotkovou cenu za odebrané množství plynu!

## Z ČEHO SE SKLÁDÁ CENA PLYNU?

### Neregulovaná část

Ceny uváděné v cenících obchodníků s plynem. Jejich výši a strukturu stanovuje každý obchodník s plynem podle své obchodní strategie:

- **Variabilní složka**—cena za odebraný plyn (komoditu), cena za obchod...
- **Fixní složka** —stálá platba, kterou zákazník zaplatí bez ohledu na svou spotřebu.

Neregulovanou část může dodavatel ovlivnit, proto veškeré slevy, které Vám obchodník nabízí se počítají jen z této části ceny. Volbou vhodného dodavatele může zákazník ovlivnit výši svých nákladů.

### kWh Kilowatthodiny

Odběr plynu u zákazníka sice měříme v metrech krychlových, ve vyúčtování však účtujeme cenu plynu v kWh. V praxi tak neplatíme za „kubík“ plynu, nýbrž za dodanou energii. 1 kWh zemního plynu je takové množství, při jehož spálení dojde k uvolnění 1 kWh tepelné energie.

### Regulovaná část

- cena za přepravu plynu (náklady na dovoz plynu do ČR a náklady na jeho uskladnění),
- cena za distribuci plynu (doprava plynu do odběrných míst zákazníků),
- cena za služby operátora trhu.

Výši regulovaných složek stanovuje ERÚ. Distributor ani dodavatel plynu výši těchto poplatků nemohou ovlivnit.

Plyn podléhá dani z přidané hodnoty.

**Jak se orientovat ve svém vyúčtování za plyn? Na co se zaměřit a co zkontrolovat?**

☞ **Zkontrolujte stav měřidla a spotřeby** uvedené na faktuře. Pokud nesedí (měřidlo ukazuje méně než je na faktuře), mohla vzniknout chyba při odečtu. Kontaktujte dodavatele a požádejte o opravu faktury, příp. fakturu písemně reklamujte.

**POZN:** Nesrovnalosti spotřeby na faktuře a plynoměru mohou nastat například při **chybném samoodečtu** odběratele nebo v případě, že distributor provedl **odhad spotřeby**.

☞ **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.*

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

☞ **Chyba měřicího zařízení—plynoměru**

Na vině nesprávného vyúčtování může být i vada měřicího zařízení.

*TIP: Máte-li podezření, že se plynoměr protáčí, zapište si stav a na noc odpojte všechny spotřebiče. Zaznamenate-li ráno naměřený odběr obraťte se na svého distributora. Pozor v případě, že se prokáže, že zařízení vadné není, budete muset nahradit vzniklé náklady přezkoušení.*