

# Změna dodavatelů energií

Komplexní řešení sociální exkluze osob z vyloučených lokalit, zejména předdůchodového věku z důvodu předlužení, včetně nástrojů prevence, aneb „Cesta z českých dluhů a hájů“.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



LEXIKONA

# ZMĚNA DODAVATELŮ ENERGIÍ

Dodavatele elektřiny a plynu může změnit každý a je to opravdu snadné. Stačí vyplnit on-line formulář nebo vytočit číslo zákaznické linky. Na trhu s energiemi již neexistuje pouze jeden jediný dodavatel, od kterého jste povinni energii odebírat, ale svého dodavatele si můžete svobodně vybírat, a to již od roku 2006. Ovšem pozor, je důležité rozlišovat mezi dodavatelem (změnit lze) a distributorem (změnit nelze).

- ▶ **Distributor** – je ten, kdo vlastní rozvodnou síť (tedy dráty pro rozvod elektřiny či potrubí pro rozvod plynu). V České republice jsou pouze tři distributoři elektřiny - ČEZ distribuce, EON distribuce a PRE distribuce, v případě distribuce plynu jde o - INNOGY (bývalé RWE), EON, Pražská plynárenská. Ceny za distribuci tvoří část celkové platby za energii (např. poplatek za přepravu).
- ▶ **Dodavatel** – je ten, kdo s energiemi obchoduje (tzv. obchodník s energiemi).

## PROČ UVAŽOVAT O ZMĚNĚ DODAVATELE ENERGIE?

Hlavní motivací jsou bezpochyby finanční úspory. V závislosti na objemu odebrané energie můžeme změnou dodavatele ušetřit i tisíce korun ročně. Změna dodavatele energií je ze zákona zdarma.

## DŮLEŽITÉ JE NESPĚCHAT

Situace na trhu s elektřinou a plynem může působit nepřehledně. Vše však máme ve svých rukách. Důležité je neukvapit se a hned při první výhodné nabídce neměnit dodavatele energie. Trávit hodiny pročitáním obchodních podmínek v ruce a luštit, jestli platím smluvní pokutu za toto nebo tamto, rovněž nezní příliš lákavě. Neporozumění některým částem textu, nepochopení skladby tarifu elektřiny a dalších věcí už vede i k odporu dále se o nějakou změnu snažit. Jinak to ale bohužel nejde. Jakkoli může tato oblast působit nerosrozumitelně, těžko můžeme dodavatele energií vinit z toho, že na nás chtějí

vydělat. Provozují obchod jako každý jiný. Cena elektřiny může být mnohdy nadsazená a klidně i desetinásobná, než bychom mohli mít. Vše ale záleží na nás. S některými věcmi je jednoduše potřeba strávit více času, v klidu a pomalu si vše sepsat, na nesrozumitelné pasáže se vyptat, a pokud se setkám s nezájmem, jít o dům dál k dodavateli, který bude ochotný se mnou vše probrat. Ano, je to časově náročné, není to příjemná činnost a někteří dodavatelé se nechovají fér. Odměnou za náš strávený čas nad mapováním situace a kvalitním výběrem jsou ale ušetřené stokoruny, tisíce, případně desetitisíce ročně, které by mohly působit jako poměrně slušná motivace.



## INTERNETOVÝ SROVNÁVAČ

V drtivé většině případů používáme k hledání informací internet a platí to i u hledání informací ohledně cen energií. Velice nelibě se ale lidé dívají na internetové srovnávače, které mají paradoxně sloužit k tomu, aby pomohly se v nabídce vyznat a porovnat vaši situaci s tím, co je aktuálně na trhu dostupné. Srovnávače ale zároveň nabízejí i službu změny dodavatele. Pro některé spotřebitele se proto nabízí otázka, nakolik důvěryhodný může být srovnávač, když jeho prostřednictvím můžete sjednat obchod. Když se k tomu přidají různé podomní praktiky některých prodejců elektřiny a plynu, nakonec to nejednoho spotřebitele může utvrdit v tom, že je snad lepší zůstat u dodavatele, kterého má než složitě zjišťovat aktuální situaci a řešit případný přestup. Na druhé straně žádný soukromý subjekt nebude srovnávač energií nabízet jen pro lásku ke spotřebitelům a z přesvědčení, že někdo by to měl zadarmo dělat. Je proto legitimní, pokud srovnávače nabízejí i možnost sjednání. A jak poznat seriózní srovnávač energií?

- ▶ Nabídne alespoň drtivou většinu dodavatelů energií z nabídek pro domácnosti
- ▶ Zobrazí i nabídky dodavatelů, kteří neumějí sjednat smlouvu on-line pomocí srovnávače
- ▶ Nebude vás tlačit do výhodné nabídky dodavatele, který srovnávači nabídne větší provizi

Mezi Čechy ale mají srovnávače spíše negativní pověst. Nelíbí se jim, že než vůbec zobrazí nějakou nabídku, chtějí po tazateli osobní údaje jako e-mail, telefon, adresu apod. Pravost informací samozřejmě nikdo neověřuje. Ale pokud dají pravé údaje, mají Češi zkušenost takovou, že se obratem ozve operátor

z telefonního call centra se zaručenou nabídkou. Takové srovnávače samozřejmě příliš důvěryhodnosti nevzbuzují a je lepší nabídku nechat být. Obecně platí, že čím aktivněji vám nabídku předkládají, tím pozorněji byste měli číst. Naopak dobrou pověst srovnávače má ten, který poskytuje Energetický regulační úřad.

## NA CO SI DÁT POZOR

Velice často se stává, že pokud už se lidé ke změně odhodlají, sledují pouze jeden jednoduchý **ukazatel**, podle kterého se orientují - a to **cenu**. Polovina lidí nezjišťuje již další důležité skutečnosti:

- ▶ Zda jsou stanoveny smluvní poplatky, za co se platí a v jaké výši.
- ▶ Jestli je smlouva na dobu neurčitou, či určitou.
- ▶ Jestli se jim sama automaticky prodlužuje.
- ▶ Složení ceny energií.
- ▶ Zda je stanovena sankce za předčasné ukončení smlouvy.

Často lidé nerozumí tomu, z čeho se vlastně cena skládá a případné nabídky tak vnímají jako netransparentní. Navíc předkládání nabídek a informací se jeví jako složité a lidé to vnímají jako úmysl od dodavatelů energií, kteří nechtějí, abychom se v jednotlivých nabídkách vyznali.

## NEKALÉ A AGRESIVNÍ PRAKTIKY

Mezi nejznámější agresivní praktiky bezesporu patří podomní prodej. Na podomní prodejce se 80% lidí dívá negativně a nedůvěřuje jim, přesto jejich profesionálnímu nátlaku leckteří z nás podlehnou a nevýhodnou smlouvu nakonec stejně uzavřou. Druhou oblíbenou praktikou je nabídka telefonního operátora. Zde si musíme dát ještě větší pozor, jelikož **smlouva se dá uzavřít i ústně či telefonicky** a následně už je jen poslána k podpisu papírovou formou. Někdy

si tak zákazníci ani nemusí uvědomit, že smlouvu už uzavřeli, aniž by cokoli podepsali. Je tedy potřeba rozlišovat mezi tím, že s nabídkou souhlasíte a tím, že se vám nabídka zdá zajímavá, ale chcete vidět návrh smlouvy a obchodní podmínky, než budete s nabídkou souhlasit. Je to možná slovíčkaření, ale pokud je možné smlouvu uzavřít i ústně, je potřeba si dát pozor, aby k tomu nedošlo dříve, než chcete. Někteří dodavatelé zase na svých webových stránkách uvádějí pouze ceny pro stávající zákazníky. Noví zákazníci tedy nemají šanci ceny zjistit, pokud si o nabídku individuálně nezažádají. Mezi častá pochybení patří také uvádění pouze části ceny za dodávku a vynechání regulovaných cen, uvádění ceny bez DPH či vynechání poplatku za činnost operátora trhu.

## ◀ **OBRANA SPOTŘEBITELE**

Pokud je smlouva o dodávce zboží či služeb uzavřena distančním způsobem (telefonicky, přes internet) nebo mimo prostory obvyklé k podnikání (podomní prodej), má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů (§ 1829, odst. 1, občanského zákoníku). Nebyl-li spotřebitel ze strany podnikatele poučen o právu odstoupit od smlouvy, může spotřebitel od smlouvy odstoupit do jednoho roku a 14 dnů (§ 1829, odst. 2, občanského zákoníku). V případě, že si nejste jisti, zda jste opravdu odstoupili od smlouvy o dodávkách energie v zákonné lhůtě, můžete podat výpověď smlouvy do 15 dnů od zahájení dodávek energie, a to bez sankce (§ 11a, odst. 3 energetického zákona). V případě, že jste si jisti, že jste odstoupili od smlouvy o dodávkách energie ve stanovené lhůtě, domáhejte se svého nároku a nenechte poskytovatele energií jednat za vás při změně dodavatele. Trvejte na svém nároku. Dále se můžete obrátit se stížností na Energetický regulační úřad.



# 5 KROKŮ K BEZPROBLÉMOVÉ ZMĚNĚ DODAVATELE ENERGIÍ

**1** - Zjistěte, kdy můžete dodavatele změnit – ověřte si druh současné smlouvy a výpovědní lhůtu. V případě smluv na dobu neurčitou bývá lhůta obvykle tři měsíce. U smluv na dobu určitou se podmínky různí, ale platí, že pokud byste výpovědní lhůtu nedodrželi a chtěli odejít dříve, zaplatíte tučnou pokutu.

**2** - Vytipujte si dodavatele – srovnajte si jejich cenové a obchodní podmínky. Lákavá slova obchodních zástupců konkrétního dodavatele berte vždy s rezervou. Nepodepisujte smlouvu s novým dodavatelem bez srovnání s jinými nabídkami na trhu.

**3** - Zorientujte se v cenách – dodavatelé obvykle na webu zveřejňují komplexní ceník. Z něj by mělo být zřejmé rozložení regulovaných i neregulovaných složek ceny a současně by měla být uvedena konečná cena, kterou můžete očekávat za spotřebovanou jednotku.

**4** - Zvažte další faktory – nezaměřujte se pouze na nejnižší cenu. Důležité jsou také reference či přihlášení k Etickému kodexu obchodníka (možno ověřit na [www.eru.cz](http://www.eru.cz)). A také obchodní podmínky. V těch by mělo být například uvedeno, zda bude změna dodavatele zpoplatněna (ze zákona je bezplatná, někteří dodavatelé však vybírají tzv. aktivační poplatek), jaké jsou další nabízené služby a informace o výpovědní lhůtě a způsobu ukončení smluvního vztahu.

**5** - Podepište smlouvu s novým dodavatelem – předtím ji však důkladně prostudujte, stejně tak platný ceník a obchodní podmínky. Při podpisu smlouvy můžete udělit dodavateli plnou moc a on pak provede některé činnosti za vás, což může celý proces změny urychlit. Obvykle to trvá od jednoho do šesti měsíců, v závislosti na délce výpovědních lhůt.

# JAK NA TO?

Je to opravdu jednoduché. V podstatě stačí uzavřít smlouvu o dodávkách plynu nebo elektřiny s novým dodavatelem. Většinu administrativy spojené se změnou dodavatele plynu či elektřiny za vás vyřídí nový dodavatel, pokud mu k tomu dáte svolení, tedy plnou moc. Na webových stránkách většiny dodavatelů elektřiny i plynu snadno najdete pokyny, co dělat, pokud chcete energii odebírat právě od nich (většinou stačí zavolat na bezplatnou zákaznickou linku nebo využít on-line formulář).



Dluhová poradna Lexikona vznikla díky podpoře Evropského sociálního fondu, Operačního programu Zaměstnanost a MPSV. Odborní pracovníci poradny se věnují zejména těmto činnostem: dluhové poradenství, preventivní programy, přednášky, bulletiny, sociální experimenty, doprovázení klientů, jednání v zastoupení, právní poradenství, psychologická podpora, mediace, peer programy.

Lexikona, z.s. je na seznamu akreditovaných osob Ministerstva spravedlnosti pro poskytování bezplatných služeb v oblasti oddlužení.

## LEXIKONA

Hlavní náměstí 46/14  
794 01 Krnov  
tel.: +420 603 884 892  
e-mail: [dluhovaporadna@lexikona.cz](mailto:dluhovaporadna@lexikona.cz)  
[www.lexikona.cz/dluhovaporadna](http://www.lexikona.cz/dluhovaporadna)

### **Provozní doba:**

Pondělí:	8:00 – 12:00
Úterý:	13:00 – 16:00
Čtvrtek:	13:00 – 16:00
Pátek:	pro pozvané klienty