



# **OTÁZKY A ODPOVĚDI**

## ENERGETIKA A SPOTŘEBITEL

Naše obecně prospěšná společnost dTest je organizace založená v roce 1992 za účelem hájení práv a oprávněných zájmů zákazníků na spotřebitelském trhu. V současné době jsme největší spotřebitelskou organizací v České republice a zároveň jsme součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a Evropské spotřebitelské organizace BEUC. dTest je rovněž veden v seznamu osob oprávněných k podání žalob na zdržení se protiprávního jednání v oblasti ochrany práv spotřebitelů, který vede Evropská komise.



Tento dokument vznikl díky spolupráci s European Climate Foundation a je financován grantem v rámci iniciativy podporující zlepšení úrovně dozoru na trhu dodavatelů elektřiny a plynu za účelem předcházení nežádoucích cenových výkyvů v době energetických krizí a tranzice k zelené produkci energie.

# OTÁZKY A ODPOVĚDI

## ENERGETIKA A SPOTŘEBITEL

### LEGISLATIVA

**Dotaz:** V návaznosti na situaci, která na energetickém trhu nastala nejprve v důsledku krachu dodavatele energií Bohemia Energy a následně také války na Ukrajině došlo k několika novelám energetického zákona. Jak je nyní posílena ochrana spotřebitele?

**Odpověď:** Novelty zavedly nové či zpřesnily stávající instituty, zjednodušily výstavbu některých obnovitelných zdrojů energie a umožnily vládě přijmout opatření v době tzv. mimořádné tržní situace. Ze změn lze pro příklad uvést následující:

- Režim DPI – podrobněji k novele níže.
- Zavedení institutu mimořádné tržní situace, který vládě umožňuje stanovovat ceny energií, uložit povinnost výroby či nabídky elektřiny či plynu za stanovených podmínek, omezit obchod s energiemi apod.
- Výstavba obnovitelných zdrojů energie (OZE) – zvyšuje se hranice instalovaného výkonu zařízení, pro jejichž výstavbu není nutné stavební povolení ani ohlášení stavebnímu úřadu a také hranice, od níž je nutné žádat licenci pro provoz elektrárny, viz níže.

Od 1. 1. 2022 je také účinná novela energetického zákona, která definuje a reguluje zprostředkování smluv o dodávce energií, tyto subjekty mají povinnost se registrovat u ERÚ a v případě prokázaných vážných pochybení může být zprostředkovatel z registru vyškrtnut bez možnosti opětovné registrace po dobu 3 let. Novela si klade za cíl omezit problematické aspekty zprostředkování, kdy právě z této činnosti plyne velká část stížností odběratelů adresovaných ERÚ.

**Dotaz:** V jakých oblastech by měla být posílena role regulátora (ERÚ) na energetickém trhu? Kde se v minulosti projeví nedostatky v pravomocech či jejího uplatnění ERÚ?

**Odpověď:** Některé pravomoci již nyní ERÚ k dispozici má, jen je z našeho pohledu dostatečně nevyužívá. Určitě by však měl důsledně dohlížet nad splněním povinnosti minimálního objemu uskladněného plynu v zásobnících pro topnou sezónu. Dále se nabízí periodické ověřování splnění podmínek pro udělení licence. Nyní úřad podmínky sleduje jen při udělení a pak už nikoliv. ERÚ by měl rovněž sledovat finanční kondici dodavatelů a případně jim odebrat licenci, pokud podmínky nesplňují.

Úřad by se měl také zabývat udržitelností business modelu dodavatele a případně přinutit dodavatele k nápravě, aby nedocházelo k podobným situacím jako v případě Bohemia Energy. Tento příklad je ostatně dokladem jednak nedostatečných pravomocí ERÚ a jednak jejich nedůslednému uplatňování.

ERÚ by však měl rovněž být podpořen ze strany státu, a to nejen přiznanými pravomocemi, ale také z hlediska financování. Je totiž otázkou, zda je úřad se současným rozpočtem schopen zajistit dostatečné personální a odborné zázemí, aby vyžadované úkoly splnil. Pokud ne, je namístě zvážit, zda prostředky vynaložené na fungování úřadu nejsou v porovnání s prostředky vynaloženými na řešení situací obdobných té s Bohemia Energy, účelnějším výdajem.

**Dotaz:** **Jakou roli hrají spotřebitelské organizace v oblasti ochrany spotřebitelů na trhu s energiemi? Měla by být jejich role zdůrazněna a jak?**

**Zpracované odpovědi:** Spotřebitelé se na nás obrací v případech, kdy mají za to, že byla porušena jejich spotřebitelská práva bez ohledu na to, zda se jedná o problematiku energií, cestovního ruchu či nákupu zboží v obchodě. V rámci spotřebitelské právní poradny rovněž zdarma nabízíme své zhodnocení situace a obecné rady, jak dále postupovat. Na portále Vašestížnosti.cz se dále pokoušíme vzniklé problémy mezi spotřebiteli a obchodníky urovnat, pokud jsou k tomu obě strany svolné. Ve většině případů však spotřebitelské organizace nemohou nabídnout konečné řešení situace. V budoucnu by však mohly být schopny pomoci s vymahatelností práva. K tomu by bylo například vhodné, aby byla přijata pro spotřebitele co nejpříznivější úprava hromadných žalob.

## DODAVATELÉ ENERGIÍ

**Dotaz:** **Může spotřebitel jednoduše změnit dodavatele energií? Měl by se tento postup ve prospěch spotřebitele změnit?**

**Odpověď:** Změnit dodavatele energií, resp. předčasně ukončit trvající smlouvu lze v případech stanovených smlouvou či zákonem. Smlouvu na dobu určitou ukončit zpravidla nelze a bude zapotřebí vyčkat, až uplyne sjednaná doba, ledaže by dodavatel například jednostranně změnil smluvní podmínky, např. ceník. V takovém případě by měl spotřebitel právo od smlouvy odstoupit, viz níže. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze vypovědět zpravidla s tříměsíční výpovědní dobou. Bez sankce lze smlouvu vypovědět také z důvodu stěhování, prodeje nemovitosti apod.

Úprava je pro spotřebitele poměrně příznivá, nezbyvá však spotřebitelům doporučit, aby si smlouvu vždy pečlivě přečetli a podrobně se seznámili s jejím obsahem.

**Dotaz:** **Co je to režim Dodavatele poslední instance (DPI)?**

**Odpověď:** Institut dodavatele poslední instance je pro spotřebitele – odběratele v podstatě pojistkou na energetickém trhu zajišťující dodávku energií i v případě, kdy ji nemůže zajistit stávající dodavatel. Takové případy mohou nastat, kdy stávající dodavatel energií pozbyl schopnost dodávat elektřinu, popř. spotřebitel v konkrétním případě nemůže na trhu nalézt dodavatele energií. Dodavatel poslední instance v popsanych případech dodává energie zákazníkům za ceny zpětně kontrolovatelné Energetickým regulačním úřadem.

**Dotaz:** Jaká rizika spotřebitelům hrozí v době zastropování cen energií?

**Odpověď:** U zastropovaných cen existuje riziko, že skutečná cena, která je z důvodu zastropování neviditelná, spotřebitele nepříjemně překvapí po konci cenového stropu. Pak se totiž okamžitě uplatní ceníková cena, která může být významně vyšší, než je cenový strop. Spotřebitelé by si této situace měli být vědomi a měli by si aktivně hledat dodávky elektřiny a plynu za ceny pod cenovým stropem a přecházet na tyto ceny u svého dodavatele energií, případně rozumným způsobem změnit dodavatele.

**Dotaz:** Je v současné době zastropování cen energií stále správným řešením a do kdy má platit?

**Odpověď:** Je nepochybné, že v době dramatického nárůstu cen energií byl zásah vlády vhodný a úspěšný. Domníváme se, že ceny byly zastropovány správně, protože stále motivovaly zákazníky k šetření energiemi, technickým úpravám budov a k přechodu k obnovitelným zdrojům energií. Z pohledu spotřebitelské organizace ovšem nejsme vybaveni k posouzení veškerých dopadů zastropování do veřejných rozpočtů, zvláště v porovnání s jinými opatřeními, které se nabízela. Podle platného a účinného nařízení vlády má cenový strop platit do konce roku 2023. Není však vyloučeno, že vláda opatření prodlouží i pro rok 2024. Z pohledu spotřebitelské organizace proti udržování cenového stropu nemáme výhrady s ohledem na stále nečitelnou situaci na energetickém trhu.

**Dotaz:** Měla by být zastropována cena jen u nezbytně nutného množství energie na osobu?

**Odpověď:** Je to jeden z možných konceptů zastropování. Vzhledem k složitosti kontroly a výpočtu konečné ceny ve vyúčtování, což by znevýhodnilo některé skupiny spotřebitelů ho nepreferujeme.

**Dotaz:** Co spotřebitel může očekávat po skončení zastropování cen energií?

**Odpověď:** Jak bylo řečeno opatření má platit do konce roku 2023. Při současném dění je v tuto chvíli (začátek roku 2023) obtížné odhadovat, jak bude situace na trhu s energiemi vypadat. V současné době se nicméně zdá situace na trhu s energiemi stabilizovaná – Evropa se v podstatě zbavila závislosti na ruských dodávkách plynu, mj. budováním terminálů na zkapalněný plyn; Francie znovu spouští dočasně odstavené jaderné elektrárny; takže postupně dochází k eliminaci některých faktorů, které cenu energií v poslední době významně ovlivňovaly. Otázkou ovšem je, jak se v českých cenách pro koncové zákazníky projeví ukončení provozu německých jaderných elektráren.

**Dotaz:** Co jsou to spotové ceny?

**Odpověď:** Jedná se o aktuální cenu komodity, například plynu, na burze. Spotová cena tedy není pevně stanovena, naopak se neustále mění v závislosti na tržních mechanismech.

**Dotaz:** **Vyplatí se spotřebitelům spotové ceny a na co si dát pozor?**

**Odpověď:** Přijmout nabídku dodavatele s určením cen dle spotového trhu se mohlo vyplatit spotřebitelům, kteří si byli dobře vědomi veškerých rizik a tato rizika vědomě podstoupili. Situaci je z pohledu volatility možné přirovnat k obchodování na kapitálovém trhu. Kromě vnějších faktorů jako jsou válka, odstávka elektráren, porucha na plynovodu apod., však na energetickém trhu hraje nezanedbatelnou roli také regulace ze strany státu. V současné době, po dobu platnosti cenového stropu, si ale většina spotřebitelů dodávku energií za spotové ceny sjednat nemůže. Spotové ceny jsou však budoucností energetiky založené na obnovitelných zdrojích, protože jedině okamžitá cena dokáže účinně regulovat spotřebu.

## ZÁLOHY, VYÚČTOVÁNÍ A REKLAMACE

**Dotaz:** **Jak se lze bránit proti tomu, když dodavatel spotřebiteli stanoví vysoké zálohy za energie?**

**Odpověď:** Zálohy by měly být vyměřeny v takové výši, aby odpovídaly očekávané spotřebě zákazníka. V případě, že požadované zálohy odpovídají vyšší než běžně dosahované spotřeby u konkrétního spotřebitele, může spotřebitel výši záloh reklamovat u dodavatele energií. Stejný postup mohou spotřebitelé zvolit, pokud dodavatel sice vyměří zálohy v souladu s předchozí spotřebou, avšak u spotřebitele došlo k prokazatelnému poklesu spotřeby. Pokud by dodavatel relevantní žádosti nevyhověl, lze se obrátit na Energetický regulační úřad.

**Dotaz:** **Jak lze reklamovat vyúčtování?**

**Odpověď:** V případě, že spotřebitel zjistí nesrovnalost ve vyúčtování energií, má právo jej reklamovat u svého dodavatele energií. Lze doporučit, aby tak učinil písemnou formou, kde popíše, v čem spatřuje nesrovnalosti – nesprávně zjištěná spotřeba, účtována vyšší cena apod. a jaký způsob řešení požaduje. Dodavatel má povinnost reklamaci vyřídit do 15 dnů od jejího doručení. Vypořádání nesrovnalostí v platbách má dodavatel povinnost vyřešit do 30 dnů od doručení reklamace. Pokud přeplatky vrátit nestihne, je povinen zaplatit spotřebiteli náhradu ve výši 600 Kč v případě reklamace vyúčtování týkajícího se dodávky elektřiny, resp. ve výši 750 Kč v případě plynu, a to za každý den prodlení, nejvýše však ve výši 24.000,- Kč, resp. 7.500,- Kč u plynu. V případě, že dodavatel nereaguje, nebo oprávněné žádosti nevyhoví, je možné se obrátit na Energetický regulační úřad.

**Dotaz:** **Může dodavatel jednostranně zvýšit cenu energií? Lze se proti tomu bránit?**

**Odpověď:** Zákon dodavateli umožňuje, aby ceny za elektřinu a plyn jednostranně zvýšil, respektive aby zvýšil takzvanou neregulovanou část ceny, jejíž výši může ovlivnit. Cena za dodávky elektřiny nebo plynu se totiž vedle neregulované části skládá ještě z části regulované. Tu stanovuje každoročně Energetický regulační úřad a tvoří ji poplatky za přepravu a distribuci energií, příspěvek na obnovitelné zdroje a poplatky za další související služby. Zvýšit neregulovanou část ceny však dodavatel nemůže v případě, kdy ji spotřebitel má takzvaně fixovanou, tedy neměnnou po určité období, nejčastěji po dobu jednoho, dvou nebo tří let.

Z důvodu zvýšení neregulované části ceny může spotřebitel podle energetického zákona bez sankce od smlouvy odstoupit.

Dodavatel má vždy povinnost spotřebitele informovat o plánované změně ceníku. Pokud ho informuje individuálně, tedy podle dohody na vyúčtování, poštou, e-mailem nebo prostřednictvím SMS, a to nejpozději 30 dní před účinností změny, může spotřebitel od smlouvy odstoupit nejpozději desátý den před zdražením. Přičemž součástí upozornění musí být i poučení o právu takto od smlouvy odstoupit.

**Dotaz:** **Spotřebitelé se často ztrácí ve vyúčtování a jeho jednotlivých položkách. Měl by zákon alespoň obecně stanovit předepsanou formu vyúčtování, aby byla spotřebitelům lépe srozumitelná?**

**Odpověď:** Jednotná podoba vyúčtování není stanovena, jsou však stanoveny jeho základní náležitosti. Každé vyúčtování proto musí obsahovat mimo jiné výši celkové fakturované částky za celkové množství dodané energie a související služby, výši přeplatku nebo nedoplatku za zúčtovací období, datum splatnosti přeplatku nebo nedoplatku a způsob jeho úhrady podle smlouvy. V případě, že si spotřebitel s vyúčtováním neví rady, Energetický regulační úřad v sekci spotřebitel obsahuje potřebné informace, včetně vysvětlujícího videa.

## SPOTŘEBA

**Dotaz:** **Je spotřeba energií v České republice na osobu vyšší/nížší/srovnatelná s ostatními zeměmi v rámci EU?**

**Odpověď:** Různé průzkumy a studie z předkrizového období dlouhodobě potvrzovaly, že Češi, oproti jiným západním národům, zejména přetápějí své domovy. Zatímco v Británii či Nizozemsku je běžné vytápět na 19-21 stupňů Celsia, v Česku nejsou výjimkou ani teploty nad 23 stupňů Celsia. Mezi premianty tedy v tomto směru nepatříme. Vytápění na vyšší teploty je naopak běžné v zemích na východ od nás. Snížením teploty o jeden až dva stupně lze přitom docílit úspory na nákladech za vytápění až o desítky procent.

**Dotaz:** **Jaká opatření lze spotřebitelům doporučit, pokud chtějí omezit svou spotřebu energií?**

**Odpověď:** I poměrně jednoduchá opatření mohou docílit významné úspory v celkových nákladech. Vyplatí se zejména zkontrolovat těsnost oken, kterými často uniká velké množství tepla, dále je při využívání spotřebičů vhodné využívat úsporné a ECO programy, jídlo v troubě dopékat s využitím zbytkového tepla, používat úsporné LED žárovky, využívat spotřebiče v nočním energetickém tarifu, místo koupele v napuštěné vaně si dát krátkou sprchu apod.

**Dotaz:** **Na čem se dá nejvíce ušetřit – voda, topení, svícení, využívání spotřebičů a zařízení...?**

**Odpověď:** Domácnosti používají různé zdroje energie, mají různou spotřebu a preferenci v jejich využívání. Obecně však lze velké úspory dosáhnout při snížení spotřeby teplé vody a snížení nároků na vytápění.



**Dotaz:** Lze si v České republice vybrat dodavatele, který zaručí dodávku energií pouze z „čistých“ zdrojů?

**Odpověď:** Na trhu se již objevují dodavatelé, kteří garantují dodávku energií z obnovitelných zdrojů, tedy výhradně ze solárních, větrných nebo vodních elektráren, popř. v případě ČEZ také energii výlučně z jaderných elektráren. Cena za dodání energie z obnovitelných zdrojů však v běžných tržních podmínkách (mimo cenový strop) bývá vyšší. Pro úplnost dodáváme, že fyzikálně samozřejmě nelze zajistit, aby spotřebitelé v domácnosti skutečně spotřebovávali právě energii z konkrétního obnovitelného zdroje. Dodavatel zkrátka nakoupí určitý objem energií u výrobců, kteří energii vyrábí z obnovitelných zdrojů a stejný objem energie pak prodává svým koncovým zákazníkům.

**Dotaz:** Jakou podporu nabízí stát spotřebitelům, kteří chtějí podpořit energetickou nezávislost svých domů?

**Odpověď:** Především se nabízí využití některého z dotačních programů v rámci projektu Nová zelená úsporám spravovaným Ministerstvem životního prostředí. V rámci projektu je možné žádat o podporu například na zateplení domu, výměnu oken, při pořízení tepelného čerpadla, solárních panelů – fotovoltaické elektrárny, bio kotlů apod. O podporu je možné žádat při investicích do rodinných i bytových domů. Výše podpory závisí zpravidla na několika faktorech, u fotovoltaiky činí maximální podpora 200.000,- Kč na jeden RD v závislosti na instalovaném výkonu a splnění dalších podmínek.

**Dotaz:** Vzrůstá popularita fotovoltaických panelů a tepelných čerpadel. Na co by si měl dát spotřebitel pozor při jejich pořízení?

**Odpověď:** Smlouva, na jejímž základě jsou spotřebiteli na střechu instalovány fotovoltaické panely či dodáno a zprovozněno tepelné čerpadlo, je smlouvou o dílo. Spotřebitel si tedy musí dát pozor, aby před započítím prací byl jednoznačně popsán rozsah prací, kvalita použitých komponent, doba dodání a provedení a případně sjednán právní následek v případě, že tato kritéria nebudou včas a v dohodnuté kvalitě naplněna. Spotřebiteli lze rovněž doporučit, aby si dodání a instalaci těchto zdrojů zajistil u společnosti, která má s těmito službami zkušenosti a může nabídnout kladné reference. Obezřetnost se nabízí tím spíše, že aktuálně je o fotovoltaické panely a tepelná čerpadla velký zájem, prodlužují se dodací doby a objevují se obchodníci, kteří se problematice dlouhodobě nevěnují a snaží se vydělat na aktuálním trendu.

Dále je případně fotovoltaických panelů zapotřebí s dodavatelem energií sjednat podmínky, za jakých je spotřebitel příp. oprávněn nespotřebovanou energii posílat zpět do sítě.

**Dotaz:** Potřebuje spotřebitel k instalaci fotovoltaických panelů či tepelného čerpadla nějaké povolení, například stavební?

**Odpověď:** Povolovat ani ohlašovat není nutná stavby pro výrobu energie z obnovitelných zdrojů s celkovým instalovaným výkonem do 50 kW, pokud jsou v souladu s územně plánovací dokumentací, s výjimkou stavby vodního díla, kulturní památky a stavby ve zvláště chráněném území, památkové rezervaci nebo památkové zóně. Stejný limit, jemuž by měla vyhovět také většina fotovoltaických elektráren instalovaných na rodinných domech, platí pro hranici, od níž je nutné vyžadovat k provozu elektrárny licenci.

U tepelných čerpadel se situace liší v závislosti na typu čerpadla. Pokud čerpadlo tepelnou energii získává s využitím odběru podzemních vod, je takové čerpadlo považováno za vodní dílo. V takovém případě, stejně jako v případě vyššího instalovaného výkonu zařízení, je nutné mimo jiné požádat o vydání územního rozhodnutí a povolení stavby.

Pokud se jedná o tepelné čerpadlo do 50 kW, které není vodním dílem, lze záměr umístit a realizovat ho na základě územního souhlasu.

**Dotaz:** **Co je to komunitní energetika a jak funguje v českém právním řádu?**

**Odpověď:** Pod pojmem komunitní energetika si lze představit neziskový způsob sdílení energie vyrobené v rámci určité komunity – obce, sídliště, sousedních domů apod. Tento způsob výroby a sdílení energie tedy podporuje energetickou nezávislost komunit a částečně jim umožňuje pokrýt výkyvy ve výrobě a spotřebě energií. V současné době platí vyhláška ERÚ, která umožňuje sdílení elektřiny v rámci bytových domů. Týká se však pouze domácností odbírajících energii na jedné adrese. V takovém případě již není nezbytné, aby bylo zajištěno sdružení odběrného místa.

V legislativním procesu je pak návrh, který by měl sdílení energie umožnit i ve větších komunitách, např. na úrovni obce.