**Upozornění odběratelům elektřiny a plynu**

Energetický regulační úřad eviduje v poslední době nárůst podnětů a stížností odběratelů elektřiny a plynu, které se týkají problémů vyskytujících se při změně dodavatele jednotlivých komodit. Jedním ze základních práv zákazníka na energetickém trhu je změna dodavatele, která by měla přinést snížení plateb zákazníka za dodávku energie. V této souvislosti ERÚ opětovně upozorňuje na **dodržování základních principů při změně dodavatele** tak, aby následně nedocházelo k problémům, které mohou vyústit až v přerušení dodávek, či zbytečným finančním ztrátám zákazníka.

K základním principům patří zejména:

**1. Vždy si důsledně ověřit totožnost osoby,** která přichází s určitou nabídkou, především levnějšími sazbami za elektřinu nebo plyn.  Energetickému regulačnímu úřadu není známo, že by zástupci distribučních společností obcházeli jednotlivé domácnosti stávajících zákazníků, nechávali si předkládat faktury závěrečného vyúčtování a nabízeli slevy na dodávky elektřiny a plynu. Pracovník **distributora** přichází k zákazníkovi pouze z důvodu odečtu měřidla nebo jeho výměny či kontroly. Na vyžádání se rovněž může prokázat průkazem společnosti, pro kterou úkon provádí a zákazník si může vše zkontrolovat dotazem u příslušné distribuční společnosti. K výše uvedeným úkonům potřebuje zástupce distributora pouze zpřístupnit daný elektroměr či plynoměr. Jiná součinnost zákazníka není nutná. Pokud náhodná osoba nabízí cokoliv jiného, jde téměř vždy o zástupce nějakého **obchodníka** – „podomního prodejce,“ který **může používat pro získání podpisů smlouvy nekalé obchodní praktiky**.

2. Před podpisem jakýchkoliv dokumentů, včetně plné moci, je nanejvýš vhodné si vyžádat a **podrobně** a **důkladně se seznámit s veškerými podklady,** především se smluvními ustanoveními a obchodními podmínkami dodávky. V případě nejasností si vždy vyžádejte vysvětlení, nejlépe si ponechejte čas na rozmyšlenou a ověření tvrzení obchodníka. **Je zbytečné podpis nové smlouvy uspěchat – jediný profit z rychlého řešení má zpravidla podomní prodejce – pro zákazníka tak mohou nastat následné problémy, převážně spojené se zbytečnou finanční ztrátou.**

**Energetický regulační úřad** jako ústřední orgán státní správy nemůže doporučovat žádného obchodníka s elektřinou nebo plynem a ani těmto společnostem neschvaluje ceníky jejich produktů silové elektřiny či dodávky plynu. Současně v žádném případě ERÚ **není  dodavatelem žádné komodity.**

 V souvislosti s výše uvedenými skutečnostmi si Energetický regulační úřad dovoluje upozornit, že již v minulosti vydal podrobné **Upozornění Energetického regulačního úřadu na neseriózní postup některých dodavatelů elektřiny,**

**Pro zákazníky, kteří uvažují o změně dodavatele elektřiny**, publikuje Energetický regulační úřad na svých webových stránkách **kalkulátor plateb, který porovnává vybrané obchodníky podle výhodnosti cen pro zákazníka**. Tento kalkulátor naleznete [zde](http://kalkulator.eru.cz/).

Závěrem si Energetický regulační úřad dovoluje upozornit na **návod, jak mají domácnosti postupovat při změně dodavatele.** Tento dokument by měl být hlavním vodítkem jak při výběru dodavatele postupovat. Energetický regulační úřad důrazně varuje před výběrem dodavatele elektřiny ([přímý odkaz](http://eru.cz/dias-read_article.php?articleId=458)) či plynu ([přímý odkaz](http://eru.cz/dias-read_article.php?articleId=434)) pouze podle ceny.

**Průvodce změnou dodavatele i ostatní související materiály naleznete v kategoriích Elektřina či Plyn – Změna dodavatele.**

**Rizika podomního prodeje**

Na základě informací získaných z podnětů a stížností zákazníků Energetický regulační úřad znovu důrazně varuje před postupy podomních prodejců elektřiny a plynu.

Podomní prodejci nejčastěji postupují takto:  
-               informují, že stávající dodavatel, se kterým má zákazník dosud uzavřenu smlouvu, končí činnost,  
-               požadují předložení vyúčtování za dodávky elektřiny nebo plynu nebo se dožadují kontroly elektroměru nebo plynoměru s tím, že provádí kontrolu nastavení stávajících tarifů zákazníka a následně se podbízejí s nabídkou levnější dodávky elektřiny nebo plynu,  
-               naléhají na okamžité podepsání smlouvy, argumentují časově omezenou nabídkou, nenechají zákazníkovi čas na rozmyšlení a rozhodnutí.

 Mezi další nejčastější způsoby klamavého jednání podomních obchodníků patří:  
-         neposkytují zákazníkovi úplnou informaci o nabídce, spotřebitel až dodatečně zjistí, že musí zaplatit aktivační nebo při předčasném ukončení smlouvy deaktivační poplatek:,  
-         neupozorňují zákazníky na jejich právo odstoupit od nově uzavírané smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu,  
-         smlouvy neobsahují obchodní podmínky dodavatele,  
-         dochází však i k falšování podpisů na smlouvách.

**„Na trhu neustále roste aktivita dodavatelů energie. Změna dodavatele je však svobodnou volbou každého zákazníka, kterou by si měl dobře promyslet, seznámit se s podmínkami nové nabídky a porovnat je i s dalšími, zjistit zda se mi změna vůbec vyplatí a pak se v klidu rozhodnout,“** říká předsedkyně Energetického regulačního úřadu A. Vitásková a dále dodává, **„je nutno důrazně varovat zákazníky, aby v žádném případě nepodepisovali podomnímu prodejci smlouvu nebo jakoukoli listinu bez toho, aby si ji přečetli a porozuměli jejímu obsahu. Pokud se tak již stane a zákazník dodavatele elektřiny nebo plynu změnit nechce, je třeba využít práva na odstoupení od smlouvy. Toto právo však musí zákazník uplatnit nejpozději do 30 dnů ode dne podpisu smlouvy.“**

**Zdroj: www.eru.cz**