

## Změna dodavatele elektřiny

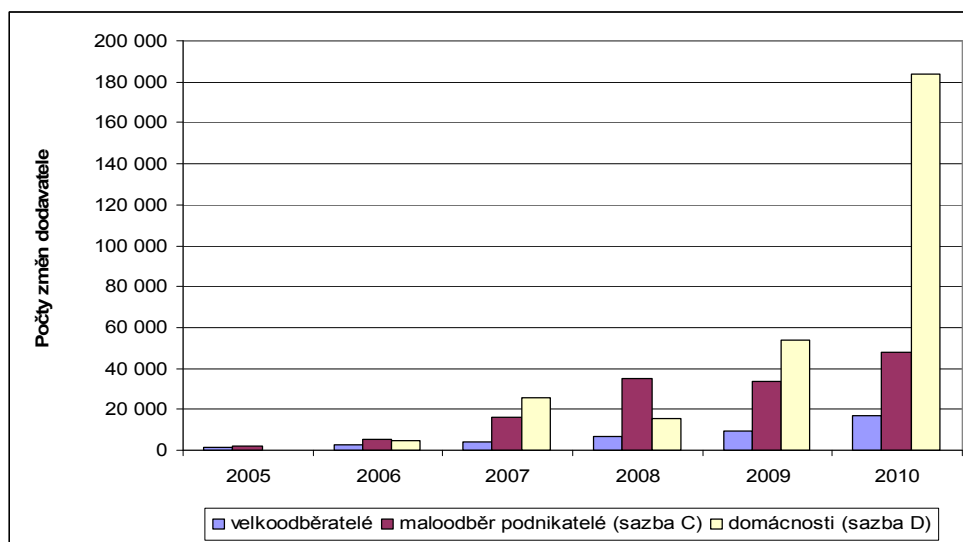
Od 1. ledna 2006 došlo na základě ustanovení energetického zákona a vyhlášek Energetického regulačního úřadu k úplné liberalizaci trhu s elektřinou, všichni zákazníci včetně domácností se stali zákazníky oprávněnými, a tedy získali právo změnit dodavatele.

Jedním ze základních ukazatelů úspěšné liberalizace trhu je orientace zákazníků v nabídkách jednotlivých dodavatelů a společně s ní i změna dodavatele komodity, pokud je to pro zákazníka výhodné.

Samotný proces změny dodavatele elektřiny se v prvních letech liberalizace trhu rozbíhal pomalu, na trh pozvolna vstupovali noví, na vertikálně integrovaných společnostech nezávislí obchodníci, kteří se specializovali převážně na sektor velkooběru. Za celý rok 2006 došlo pouze k 2 458 změnám dodavatele u průmyslových velkooběratelů, 5 693 změnám dodavatele u malooběru podnikatelů a 4 976 změnám u domácností. Na počty změn měla vliv i omezující podmínka, kdy změnit dodavatele bylo možné jen jednou za šest měsíců. V dalším období došlo k aktivizaci obchodníků s elektřinou, kteří se zaměřovali na malooběratelský sektor, a to hlavně na domácnosti.

V roce 2010 se již naplno projevila konkurence ve všech segmentech odběratelů, v případě domácností proběhlo podle údajů evidovaných OTE, a. s., téměř čtyřikrát více změn proti předchozímu roku (184 tisíc vůči 54 tisícům v roce 2009). V ostatních kategoriích odběratelů byl meziroční nárůst změn dodavatele přibližně dvojnásobný, celkově změnilo v roce 2010 téměř 250 tisíc odběratelů svého dodavatele elektřiny (v roce 2009 to bylo necelých 97 tisíc). Vývoj počtu změn dodavatelů elektřiny od roku 2005 je zobrazen na následujícím grafu.

*Počty změn dodavatele elektřiny u hlavních kategorií zákazníků*



V roce 2011 počet změn dodavatele elektřiny nadále akceleruje. Dochází i k přesouvání zákazníků mezi jednotlivými obchodníky tak, že někteří první nezávislí obchodníci, kteří přišli na trh již v roce 2006, již přestávají růst a naopak zákazníci ztrácejí. Za první pololetí tohoto roku došlo k 9 021 změnám dodavatele elektřiny u průmyslových velkooběratelů, 45 250 změnám dodavatele elektřiny u podnikatelského malooběru a k 182 107 změnám dodavatele elektřiny u domácností.

Energetický regulační úřad se snaží zákazníkům celou změnu od začátku co nejvíce ulehčit. Již v úvodu roku 2006 na svých webových stránkách publikoval první informace týkající se liberalizace trhu či změny dodavatele, a to formou jednoduchých návodů či odpovědí na často kladené dotazy.

Současně úřad zprovoznil svůj první kalkulátor, který pomáhal zákazníkům orientovat se v ceně za dodávku elektřiny a byl vodítkem pro výběr dodavatele elektřiny. V prvních letech zveřejnily v kalkulátoru své ceny jen dominantní společnosti dlouhodobě působící na trhu a pouze několik málo nových. Např. v roce 2007 zde bylo uvedeno 5 společností, které byly schopny celorepublikově dodávat elektřinu domácnostem.

Energetický regulační úřad průběžně popularizoval možnost změny dodavatele ať již na svých webových stránkách, distribucí speciálního letáku připraveného v souvislosti s liberalizací trhu, účastí na různých energetických seminářích či informacemi v médiích. Zároveň od roku 2006 úřad ve své vyhlášce o pravidlech trhu s elektřinou upravil postup změny dodavatele tak, aby byl z pohledu zákazníka co nejjednodušší a proběhl v co nejkratší době. Veškeré činnosti probíhají z pohledu zákazníka na pozadí, tedy mezi obchodníky, distributorem a operátorem trhu. Těm jsou vyhláškou stanoveny jednoznačné postupy, které mají eliminovat riziko chyby. Energetický regulační úřad dále upravuje celý postup tak, aby byl co nejspolehlivější. Od roku 2012 má například v plánu celý proces změny opět zkrátit a sjednotit procesy mezi elektřinou a plynem.

Energetický regulační úřad dále monitoruje sektor dodávky elektřiny a s ohledem na zkušenosti s problémy zákazníků při změně dodavatele publikuje doporučení či případná varování. Nadále největší problémy způsobuje podomní či telefonický prodej elektřiny, kdy zákazník bývá mylně informován či jsou mu přislíbeny výhody, které nejsou zakotveny ve smlouvě.

Mezi nejčastější prohřešky podomních obchodníků patří:

- vydávání se za jiný subjekt (energetická kontrola, původní dodavatel, Energetický regulační úřad),
- nekorektní informace o původním dodavateli (původní dodavatel končí, špatně zvolil sazbu či tarif a zákazník tedy má podepsanou nevýhodnou smlouvu),
- nekorektní informace o novém dodavateli (zatajování skrytých poplatků či penále),
- nekorektní informace o možnosti ukončit smluvní vztah podepsaný formou podomního prodeje,
- tlak na podepsání smlouvy hraničící s vydíráním.

Energetický regulační úřad na svých webových stránkách publikoval v souvislosti s podomním prodejem Upozornění odběratelům elektřiny nebo plynu, se kterým je možné se seznámit v sekci O úřadu – Sdělení úřadu – článek Upozornění odběratelům elektřiny a plynu, a které by mělo napomoci snížení rizika změny dodavatele formou podomního prodeje. Pro samotný výběr nového dodavatele elektřiny pak publikoval průvodce změnou dodavatele, který je k dispozici v sekci Elektřina – Změna dodavatele elektřiny – článek Jak mají domácnosti postupovat při změně dodavatele.

Při výběru dodavatele Energetický regulační úřad vždy varoval před výběrem dodavatele pouze podle ceny. Pro posouzení vhodnosti dodavatele je třeba zohlednit i ostatní skutečnosti mezi než patří především obchodní podmínky obvykle uvedené na webových stránkách dodavatelů. V nich je vhodné se zaměřit hlavně na následující informace:

- jak dlouhou výpovědní lhůtu pro ukončení odběru elektřiny zákazník bude mít,
- jaké jsou další nabízené služby, jaká je jejich cena a jaký je k nim přístup,
- jaká je pověst nového dodavatele a jaká je jeho finanční stabilita,
- jaký je úplný a platný ceník vybraného dodavatele pro konkrétní rok,
- zda nebude změna dodavatele zpoplatněna nějakým skrytým poplatkem,
- jakým způsobem lze ukončit smluvní vztah s novým dodavatelem v případě nespokojenosti s tímto dodavatelem.

Energetický regulační úřad se rovněž zabývá případy, kdy nedojde ke korektnímu procesu změny dodavatele a často působí jako zprostředkovatel dohody mezi smluvními stranami. V rámci novely energetického zákona pak bude mít rozšířené pravomoci tak, že bude moci rozhodovat i spory z uzavřených smluv v rámci správního řízení.