INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH ODBERATEĽOV PLYNU MIMO DOMÁCNOSTÍ

(vypracované v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike v znení neskorších predpisov)

1. Účel dokumentu

Tento dokument poskytuje základný prehľad práv a povinností koncových odberateľov plynu mimo domácností vyplývajúcich zo zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike, súvisiacich vykonávacích predpisov a ďalšej platnej legislatívy Slovenskej republiky

Dokument má informačný charakter. Rozhodujúce sú ustanovenia platných právnych predpisov, zmluvné podmienky dodávateľa plynu a príslušných prevádzkovateľov sietí.

2. Práva koncového odberateľa plynu

Koncový odberateľ plynu má najmä právo:

- uzatvoriť zmluvu o dodávke plynu alebo zmluvu o združenej dodávke plynu,
- získať pred uzatvorením zmluvy úplné a zrozumiteľné informácie o podmienkach dodávky plynu,
- byť informovaný o cenách, obchodných podmienkach a ich zmenách,
- zmeniť dodávateľa plynu v súlade s podmienkami trhu s plynom,
- na bezplatné priradenie odberného miesta novému dodávateľovi plynu v zákonom stanovenej lehote,
- získať údaje o vlastnej spotrebe plynu a prístup k histórii spotreby,
- podať reklamáciu týkajúcu sa vyúčtovania alebo kvality poskytovaných služieb,
- na vyplatenie kompenzácie pri nedodržaní štandardov kvality,
- obrátiť sa na Úrad pre reguláciu sieťových odvetví v rámci mimosúdneho riešenia sporov.

3. Povinnosti koncového odberateľa plynu

Koncový odberateľ plynu je povinný najmä:

- poskytovať dodávateľovi plynu úplné a pravdivé údaje potrebné na uzatvorenie a plnenie zmluvy,
- podieľať sa na úhrade oprávnených nákladov súvisiacich s pripojením odberného plynového zariadenia,
- umožniť montáž, údržbu, kontrolu a odpočet určeného meradla,
- udržiavať odberné plynové zariadenie v technicky vyhovujúcom stave,
- dodržiavať technické a obchodné podmienky pripojenia a prístupu do distribučnej siete,
- riadne a včas uhrádzať platby za dodávku plynu a súvisiace služby,
- oznámiť dodávateľovi skutočnosti potrebné na správne plnenie zmluvných vzťahov.

4. Zmluvné vzťahy

Zmluva o dodávke plynu alebo zmluva o združenej dodávke plynu obsahuje najmä:

- identifikáciu zmluvných strán,
- identifikáciu odberného miesta,
- podmienky dodávky plynu,
- spôsob určenia ceny alebo cenové podmienky,
- dobu trvania zmluvy,
- podmienky zmeny alebo ukončenia zmluvy,
- reklamačný poriadok,
- informácie o kompenzačných platbách a riešení sporov.

5. Zmena dodávateľa plynu

Koncový odberateľ plynu má právo zmeniť dodávateľa plynu za podmienok ustanovených právnymi predpismi a pravidlami trhu s plynom.

Dodávateľ plynu nesmie požadovať poplatok za samotnú zmenu dodávateľa.

6. Reklamácie a vybavovanie podaní

Koncový odberateľ plynu môže uplatniť najmä:

- reklamáciu správnosti vyúčtovania,
- žiadosť o preverenie kvality dodávky plynu,
- podanie týkajúce sa výšky zálohových platieb,

- podanie súvisiace s dodržiavaním štandardov kvality.

Dodávateľ plynu vybavuje podania v lehotách ustanovených právnymi predpismi a obchodnými podmienkami.

7. Štandardy kvality dodávky plynu

Dodávateľ plynu je povinný dodržiavať štandardy kvality ustanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Medzi základné štandardy kvality patria najmä:

- vybavovanie žiadostí o uzatvorenie zmluvy,
- preverovanie správnosti vyúčtovania,
- úhrada preplatkov,
- informovanie odberateľov o zmenách cien a podmienok,
- vybavovanie podaní a reklamácií,
- zabezpečenie obnovenia dodávky plynu po splnení zákonných podmienok.

8. Kompenzačné platby

Pri nedodržaní štandardov kvality môže vzniknúť koncovému odberateľovi plynu nárok na kompenzačnú platbu.

Kompenzačné platby sa vyplácajú spôsobom a v lehotách ustanovených príslušnými právnymi predpismi.

Minimálna výška kompenzačnej platby je 5 EUR.

9. Mimosúdne riešenie sporov

Koncový odberateľ plynu je oprávnený predložiť spor s dodávateľom plynu alebo prevádzkovateľom distribučnej siete na mimosúdne riešenie Úradu pre reguláciu sieťových odvetví za podmienok ustanovených právnymi predpismi.

10. Záverečné ustanovenie

Podrobné práva a povinnosti koncových odberateľov plynu upravujú najmä:

- zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike v znení neskorších predpisov,
- vykonávacie právne predpisy vydané Úradom pre reguláciu sieťových odvetví,
- obchodné podmienky dodávateľa plynu,
- technické podmienky a prevádzkové poriadky príslušných prevádzkovateľov sietí.