



Informácia o právach a povinnostiach koncových odberateľov elektriny a plynu vrátane odberateľov v domácnosti

Spoločnosť Slovenský plynárenský priemysel, a.s., so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, akciová spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 2749/B, IČO: 35815256 („**Spoločnosť**“), v súlade s ustanovením § 17 ods. 1 písm. a) bod 9. Zákona o energetike¹ informuje koncových odberateľov elektriny a plynu (vrátane odberateľov v domácnosti), ktorí majú so Spoločnosťou uzavretú zmluvu o združenej dodávke elektriny alebo zmluvu o združenej dodávke plynu („**Odberateľ**“), o právach a povinnostiach Odberateľov v súvislosti s dodávkou elektriny alebo plynu. Informácie uvedené nižšie majú výlučne informatívny charakter. Spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť za úplnosť alebo správnosť informácií uvedených na webových sídlach tretích strán.

Práva Odberateľov

- právo na pripojenie do prenosovej / distribučnej sústavy (v prípade dodávky elektriny) alebo prepravnej / distribučnej siete (v prípade dodávky plynu) po splnení technických a obchodných podmienok príslušného prevádzkovateľa sústavy alebo siete, a uzatvorenie zmluvy o pripojení,
- právo na dodávku elektriny/plynu v rámci univerzálnej služby, ktorou sa rozumie služba pre Odberateľov, ktorú poskytuje dodávateľ elektriny alebo dodávateľ plynu na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny alebo zmluvy o združenej dodávke plynu, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu a dodávku elektriny alebo distribúciu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
- právo na uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke elektriny/plynu² („**zmluva**“) za regulovanú cenu alebo neregulovanú cenu,
- právo na sprístupnenie informácií v písomnej forme a v primeranom časovom predstihu pred uzavretím zmluvy súvisiacich so základnými náležitosťami zmluvy, najmä informácia o cene, podmienkach dodávky elektriny/plynu a súvisiacich služieb, o dobe trvania zmluvy, o odstúpení od zmluvy a podmienok, za akých zmluvu možno vypovedať, informácií v súvislosti s výmenou určeného meradla, reklamačným konaním, alternatívnym riešením sporu, atď.; v prípade uzatvárania zmlúv na diaľku³ alebo zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov⁴, okrem

¹ Zákon č. 251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („**Zákon o energetike**“).

² Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu s odberateľom, ktorý za posledných 12 mesiacov závažne porušil zmluvu o združenej dodávke plynu alebo neoprávnene odoberal plyn.

³ **Zmluvou na diaľku** sa rozumie sa zmluva uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu alebo adresného listu alebo ponukového katalógu.

⁴ **Zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov** sa rozumie zmluva uzavretá (i) za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom dodávateľa, alebo

uvedených informácií, aj právo na informáciu o cene za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré možno využiť na účely uzavretia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifou, platobné podmienky, kontaktné údaje na dodávateľa (najmä telefónne číslo, elektronická pošta), minimálna dĺžka trvania záväzkov, vyplývajúcich zo zmluvy, poučenie o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť obchodníka a o podmienkach ich poskytnutie, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa takáto povinnosť; tieto informácie sa poskytujú odberateľovi pri zmluvách na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie a pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov v listinnej podobe alebo so súhlasom odberateľa v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu,

- právo na odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní odo dňa jej uzavretia a do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy pri nevyžiadanej návšteve⁵ alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou,
- právo na výber nediskriminačnej formy a spôsobu platenia za dodávku elektriny/plynu a s tým spojených služieb vrátane preddavkových platieb; odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je dodávateľ povinný odôvodniť,
- právo na vyúčtovanie odberu elektriny/plynu najmenej jedenkrát ročne formou vyúčtovacej faktúry, a to na základe údajov od príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete alebo sústavy, s uvedením jednotlivých zložiek celkovej ceny za dodávku elektriny/plynu,
- právo na výber písomného alebo elektronického spôsobu informovania o vyúčtovacej faktúre a spôsobu doručovania vyúčtovacej faktúry,
- právo na informácie o zmene ceny za dodávku elektriny/plynu alebo o zmene obchodných podmienok,
- právo vypovedať⁶ zmluvu za neregulovanú cenu, uzavretú na dobu neurčitú, pri ktorej výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede,
- právo vypovedať zmluvu za regulovanú cenu, uzavretú na dobu určitú alebo neurčitú, s dvojmesačnou výpovednou lehotou,
- pri zmluve za neregulovanú cenu uzavretú na dobu určitú s automatickou prolongáciou na ďalšiu dobu určitú, právo na informáciu, za akých podmienok dôjde k obnoveniu zmluvy alebo predĺženiu zmluvného vzťahu, a to najskôr 3 mesiace a najneskôr 21 mesiac pred uplynutím doby určitej (odberateľ má právo do 15 dní od doručenia informácie zmluvu ukončiť),

(ii) na ktorej uzavretie dal návrh dodávateľovi odberateľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom dodávateľa, alebo (iii) uzavretá v prevádzkových priestoroch obchodníka alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa obchodníkom na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka, alebo (iv) uzavretá počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.

⁵ Podľa § 17 ods. 8 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov („**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) nevyžiadanou návštevou je návšteva obchodníka alebo osoby konajúcej v mene obchodníka u spotrebiteľa, o ktorú spotrebiteľa vopred nepožiadala alebo s ňou vopred výslovne nesúhlasil.

⁶ Spôsoby ukončenia zmluvy sú uvedené v obchodných podmienkach dodávky elektriny / plynu, zverejnených na webovom sídle www.spp.sk.

- ak ide o zmluvu s dynamickou cenou elektriny, právo na písomné vysvetlenie mechanizmu tvorby dynamickej ceny elektriny, upozornenia na výhody a riziká spojené s uzatvorením zmluvy o združenej dodávke elektriny s dynamickou cenou elektriny a poučenia o nevyhnutnosti inštalácie inteligentného meracieho systému a nákladoch na jeho inštaláciu, ak koncový odberateľ elektriny nemá podľa tohto zákona právo na jeho bezplatnú inštaláciu,
- právo na zmenu odberateľa, t.j. prepis odberateľa na odbernom mieste,
- právo na bezplatnú zmenu dodávateľa elektriny/plynu,⁷
- právo na možnosť kolektívnej zmeny dodávateľa,
- právo na doručenie konečného vyúčtovania platieb za dodávku elektriny alebo plynu najneskôr do štyroch týždňov po vykonaní zmeny dodávateľa,
- právo na poskytnutie informácií o alternatívnych opatreniach za účelom predchádzaniu odpojenia odberného miesta z dôvodu nesplnenia porušenia zmluvných povinností (možnosť uzatvorenia dohody o splátkach),
- právo na podanie reklamácie v súvislosti s dodávkou elektriny/plynu a súvisiacich služieb,⁸
- v prípade pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo po zistení chyby na určenom meradle právo na úradné preskúšanie meradla; ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa osobitného predpisu, náklady spojené s preskúšaním a výmenou uhradí prevádzkovateľ sústavy alebo siete; ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa osobitného predpisu, náklady spojené s preskúšaním a výmenou uhradí Odberateľ,
- právo na inštaláciu inteligentného meracieho systému po splnení požadovaných podmienok
- v prípade sporu právo na predloženie návrhu na alternatívne riešenie sporu Úradu pre reguláciu sieťových odvetví,⁹
- právo byť evidovaný u prevádzkovateľa distribučnej siete alebo sústavy ako závislý odberateľ za splnenia určitých podmienok; závislým odberateľom elektriny je odberateľ elektriny v domácnosti, ktorého životné funkcie sú závislé od odberu elektriny alebo ktorý je ťažko zdravotne postihnutý a elektrinu využíva na vykurovanie a túto skutočnosť oznámil a preukázal sám alebo prostredníctvom svojho dodávateľa elektriny prevádzkovateľovi distribučnej sústavy, do ktorej je jeho odberné miesto pripojené; závislým odberateľom plynu sa rozumie odberateľ plynu v domácnosti, ktorý je ťažko zdravotne postihnutý a plyn využíva na kúrenie a ktorý túto skutočnosť oznámil a preukázal sám alebo prostredníctvom svojho dodávateľa plynu prevádzkovateľovi distribučnej siete, do ktorej je jeho odberné miesto pripojené,
- právo na bezplatnú zmenu registrácie svojho odberného miesta na nového dodávateľa elektriny alebo agregátora v lehote do troch týždňov od doručenia žiadosti,
- právo bezodplatne získať údaje v zmysle všeobecne záväzného právneho predpisu o (i) meraní a spotrebe elektriny vrátane údajov o histórii spotreby elektriny na svojom odbernom mieste, a

⁷ Právo na bezplatnú zmenu dodávateľa nevyklučuje uplatnenie zmluvnej pokuty zo strany dodávateľa v prípade porušenia zmluvných podmienok súvisiacich s neumožnením zmeny dodávateľa.

⁸ Reklamačný poriadok Spoločnosti je zverejnený na webovom sídle www.spp.sk.

⁹ Ustanovenie § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov.

ak má nainštalované určené meradlo, aj údaje o meraní elektriny takmer v reálnom čase, (ii) potrebné na vykonanie zmeny dodávateľa elektriny alebo agregátora, (iii) potrebné na poskytovanie flexibility, (iv) potrebné na poskytovanie energetických služieb,

- na priamu komunikáciu ohľadom všetkých technických záležitostí pripojenia s prevádzkovateľom sústavy, do ktorej je jeho odberné miesto pripojené, bez ohľadu na to, či má s prevádzkovateľom sústavy uzatvorenú zmluvu o prístupe do prenosovej sústavy a prenose elektriny alebo zmluvu o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny,
- právo uzatvoriť zmluvu o dodávke elektriny s viacerými dodávateľmi elektriny súčasne v súlade s podmienkami podľa Pravidiel trhu,¹⁰
- právo na sprístupnenie údajov poskytovateľovi energetickej služby a určovať poskytovateľa energetickej služby, ktorému možno sprístupniť údaje,
- pri inštalácii určeného meradla právo na poskytnutie informácií o jednotlivých funkciách inštalovaného určeného meradla a o spôsoboch odčítania meraných hodnôt umožňujúcich kontrolu vlastnej spotreby elektriny; ak ide o inštaláciu inteligentného meracieho systému, aj na poskytnutie informácií o možnostiach využitia funkcií inteligentného meracieho systému z hľadiska správy odpočtov a monitorovania spotreby elektriny vrátane kontroly vlastnej spotreby elektriny takmer v reálnom čase a informácií o rozsahu a podmienkach získavania a spracúvania osobných údajov,
- na bezodplatný prístup k informáciám o histórii spotreby elektriny umožňujúcim kontrolu vlastnej spotreby elektriny, ak má nainštalované určené meradlo a k informáciám o spotrebe elektriny takmer v reálnom čase, ak má nainštalovaný inteligentný merací systém,
- právo na uskladnenie plynu po splnení technických a obchodných podmienok prístupu do zásobníka a uskladňovania plynu,
- právo na ochranu osobných údajov v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov,¹¹
- právo na dodávku elektriny/plynu v režime dodávky poslednej inštancie¹² v prípade, ak je pripojený k sústave alebo sieti a jeho dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať elektrinu alebo plyn alebo dôjde k zastaveniu procesu zmeny dodávateľa elektriny alebo dodávateľa plynu, a zároveň ku dňu prerušenia dodávok elektriny alebo plynu nemá zabezpečenú dodávku iným spôsobom, najviac v trvaní troch mesiacov; danú skutočnosť oznamuje odberateľovi príslušný prevádzkovateľ distribučnej sústavy alebo siete,
- právo na úhradu kompenzačnej platby v prípade porušenia štandardov kvality dodávky elektriny/plynu¹³ zo strany Spoločnosti,

¹⁰ Vyhláška ÚRSO č. 207/2023 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou, obsahové náležitosti prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou a rozsah obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy („**Pravidlá trhu s elektrinou**“).

¹¹ Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („**Zákon o ochrane osobných údajov**“).

¹² Obchodné podmienky pre dodávku plynu od dodávateľa poslednej inštancie sú zverejnené na webovom sídle www.spp.sk.

¹³ Vyhláška ÚRSO č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny a vyhlášky ÚRSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v znení neskorších predpisov.

- právo na ochranu Odberateľa ako spotrebiteľa v zmysle právnej úpravy spotrebiteľských zmlúv¹⁴ pred neprimeranými podmienkami, uvedenými v zmluve.

Koncový odberateľ elektriny, ak má záujem pôsobiť ako aktívny odberateľ, má aj nasledovné práva:

- právo vyrábať elektrinu v zariadení na výrobu elektriny pripojenom v odbernom mieste alebo mimo miesto spotreby,
- právo uskladňovať elektrinu v zariadení na uskladňovanie elektriny pripojenom v odbernom mieste alebo mimo miesto spotreby,
- právo dodávať ním vyrobenú alebo uskladnenú elektrinu inému koncovému odberateľovi elektriny alebo energetickému spoločenstvu, ktorého je členom,
- právo zdieľať ním vyrobenú alebo uskladnenú elektrinu inému koncovému odberateľovi elektriny alebo energetickému spoločenstvu, ktorého je členom, a jeho členom do ich odberných miest, pre ktoré je uzavretá zmluva o prístupe do prenosovej sústavy a prenose elektriny s prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo zmluva o prístupe do distribučnej sústavy a distribúciu elektriny s prevádzkovateľom distribučnej sústavy,
- právo dodávať ním vyrobenú alebo uskladnenú elektrinu pre vlastnú potrebu do iného svojho odberného miesta,
- právo ponúkať a predávať flexibilitu na organizovaných trhoch s elektrinou a poskytovať podporné služby,
- právo uzatvoriť zmluvu o agregácii bez súhlasu elektroenergetických podnikov koncového odberateľa a poskytovať flexibilitu prostredníctvom agregácie jednému zvolenému agregátorovi podľa uzatvorenej zmluvy,
- právo na písomné informácie o obsahu navrhovanej zmluvy o agregácii a na vysvetlenie dôsledkov aktivácie flexibility podľa navrhovanej zmluvy o agregácii alebo inej zmluvy, ktorej predmetom je aj poskytnutie flexibility, v primeranom časovom predstihu pred uzatvorením takej zmluvy.

Detailnejšie informácie o právach a povinnostiach Odberateľov sú uvedené v obchodných podmienkach poskytovania univerzálnej služby dodávky elektriny/plynu, ako aj v Reklamačnom poriadku, zverejnených na webovom sídle Spoločnosti <https://www.spp.sk/>.

Informácie o ochrane spotrebiteľov sú zverejnené aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR v časti <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa>, ako aj na webovom sídle Úradu pre reguláciu sieťových odvetví <https://www.urso.gov.sk/prava-a-povinnosti-odberateľa-v-domacnosti/>.

¹⁴ Ustanovenie § 52 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

Povinnosti Odberateľov

- povinnosť uzatvoriť so zúčtovateľom odchýlok zmluvu o zúčtovaní odchýlky, ktorá obsahuje povinnosť zložiť finančnú zábezpeku; táto povinnosť sa nevzťahuje na koncového odberateľa elektriny, ktorý preniesol svoju zodpovednosť za odchýlku na iného účastníka trhu s elektrinou na základe zmluvy o prevzatí zodpovednosti za odchýlku,
- umožniť prevádzkovateľovi prenosovej / distribučnej sústavy alebo prevádzkovateľovi prepravnej / distribučnej siete montáž určeného meradla a zariadenia na prenos informácií o nameraných údajoch a prístup k určenému meradlu,
- povinnosť udržiavať odberné elektrické zariadenie v stave, ktorý zodpovedá technickým požiadavkám,
- povinnosť spĺňať technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia a prístupu do sústavy / siete,
- povinnosť dodržiavať pokyny dispečingu a dispečingu prevádzkovateľa príslušnej sústavy, do ktorej je Odberateľ elektriny pripojený,
- povinnosť poskytovať príslušnému prevádzkovateľovi sústavy a zúčtovateľovi odchýlok technické údaje obsiahnuté v zmluvách,
- prijať technické opatrenia, ktoré zabránia možnosti ovplyvniť kvalitu dodávky elektriny,
- uhradiť odvod určený osobitným predpisom,¹⁵
- uzatvoriť s prevádzkovateľom distribučnej sústavy novú zmluvu o pripojení do distribučnej sústavy, ak pripája do distribučnej sústavy nabíjaciu stanicu s celkovým inštalovaným výkonom nad 100 kW na existujúcom odbernom mieste,
- v žiadosti o pripojenie do distribučnej sústavy uviesť informáciu o pripojení nabíjacej stanice, ak pripája do distribučnej sústavy nabíjaciu stanicu s celkovým inštalovaným výkonom nad 100 kW na novom odbernom mieste,
- umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy výkon oprávnenia podľa § 46 ods. 4,
- poskytovať prevádzkovateľovi prenosovej sústavy údaje potrebné na spracovanie návrhov pre ministerstvo na riešenie rovnováhy medzi ponukou a dopytom elektriny na účely vypracovania energetickej politiky, posúdenia primeranosti zdrojov na európskej úrovni, posúdenia primeranosti zdrojov na vnútroštátnej úrovni a dokumentov pre rozvoj sústavy v rozsahu technických podmienok prevádzkovateľa prenosovej sústavy, ak je pripojený do prenosovej sústavy,
- povinnosti vyplývajúce z jednotlivých zmlúv (o pripojení, o dodávke, atď.).

Pri výkone práva koncového odberateľa ako aktívneho odberateľa sa vzťahujú aj práva a povinnosti výrobcu elektriny, alebo prevádzkovateľa zariadenia na uskladňovanie elektriny, alebo dodávateľa elektriny. Detailné informácie o jednotlivých povinnostiach sú upravené najmä v Zákone o energetike a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisoch.

¹⁵ Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. 22/2019 Z. z., ktorým sa ustanovuje výška povinného príspevku a povinnej platby a podrobnosti o spôsobe výberu a platenia povinného príspevku a povinnej platby na účet Národného jadrového fondu.