

R O Z H O D N U T I E

Číslo: 0009/2013/E-OP

Bratislava 15. 01. 2013

Číslo spisu: 8021-2012-BA

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor regulácie elektroenergetiky a plynárenstva, ako orgán príslušný na konanie podľa § 9 ods. 1 písm. b) druhého bodu a § 9 ods. 1 písm. c) prvého bodu v spojení s § 15 ods. 4 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach vo veci schválenia návrhu obchodných podmienok dodávateľa univerzálnej služby pre dodávky elektriny odberateľom elektriny kategórie domácnosti pre regulovaný subjekt Východoslovenská energetika, a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 36 211 222

r o z h o d o l

podľa § 13 ods. 2 písm. m) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach tak, že regulovanému subjektu Východoslovenská energetika, a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 36 211 222 **s c h v a ľ u j e** obchodné podmienky dodávateľa elektriny, ktorý poskytuje univerzálnu službu v tomto znení:

**OBCHODNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY PRE PRE
DOMÁCNOSTI**

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tieto Obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pre domácnosti (ďalej len „OP“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom elektriny, ktorým je Východoslovenská energetika a.s., IČO: 36 211 222, so sídlom Mlynská 31, 042 91 Košice, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka: 1203/V (ďalej len „Dodávateľ“) a odberateľom elektriny v domácnosti (ďalej len „Odberateľ“) (ďalej spolu aj ako „Zmluvné strany“) vznikajúce pri dodávke elektriny prostredníctvom distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy (ďalej len „PDS“).
2. OP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o združenej dodávke elektriny pre domácnosti uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom (ďalej len „Zmluva“), na základe ktorej sa Dodávateľ zaväzuje zabezpečiť dodávku a distribúciu elektriny do odberného miesta Odberateľa vrátane ostatných regulovaných služieb a prevziať za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku. Odberateľ je povinný zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu za plnenia podľa Zmluvy. Podpisom Zmluvy Odberateľ výslovne vyjadruje svoj súhlas s tým, aby Dodávateľ uzavrel s príslušným PDS zmluvu o distribúcii elektriny zahŕňajúcu aj prenos a distribúciu elektriny do konkrétneho odberného miesta.

3. OP platia a sú záväzné pre všetkých Odberateľov, ktorí budú nakupovať a odoberať elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti od Dodávateľa, a to aj po dni účinnosti OP. Pokračovanie v nakupovaní a odoberaní elektriny Odberateľom od Dodávateľa sa považuje za súhlasný prejav Odberateľa so záväznosťou OP. Tým nie je dotknuté ustanovenie čl. XI bod 3.2. týchto OP.
4. OP dopĺňajú a bližšie upravujú vzťahy upravené zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o energetike“), zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o regulácii v sieťových odvetviach“), nariadením vlády Slovenskej republiky č. 317/2007 Z. z., ktorým sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie trhu s elektrinou v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „pravidlá trhu“) a ostatnými súvisiacimi predpismi, najmä špecifické podmienky vyplývajúce z osobitnej povahy dodávky elektriny.
5. Podmienky súvisiace s distribúciou elektriny upravuje Prevádzkový poriadok príslušného PDS.

II. VYMEDZENIE POJMOV

1. Pre účely Zmluvy a týchto OP sa používajú odborné pojmy a terminológia v súlade so zákonom o energetike, zákonom o regulácii v sieťových odvetviach s príslušnými výnosmi a rozhodnutiami Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „Úrad“) a s ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré sa vzťahujú na elektroenergetiku, tak ako nasleduje:
 - **energetickou legislatívou** všeobecne záväzné právne predpisy, a to najmä zákon o energetike v platnom znení, zákon o regulácii v sieťových odvetviach v platnom znení, pravidlá trhu v platnom znení, vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 271/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu technických podmienok prístupu a pripojenia do sústavy a siete a pravidiel prevádzkovania sústavy siete v znení neskorších predpisov, vyhláška Úradu č. 275/2012 Z. z. ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny (ďalej len „štandardy kvality“);
 - **odberateľ elektriny v domácnosti** je fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti;
 - **dodávateľ elektriny** je osoba, ktorá má povolenie na dodávku elektriny;
 - **univerzálna služba** je služba pre odberateľov elektriny v domácnosti alebo malé podniky, ktorú poskytuje dodávateľ elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu elektriny a dodávku elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite¹ za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny;
 - **dodávateľ poskytujúci univerzálnu službu** je dodávateľ elektriny, ktorý dodáva elektrinu odberateľom elektriny v domácnosti alebo malým podnikom;
 - **príslušný prevádzkovateľ distribučnej sústavy** je právnická osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny na časti vymedzeného územia, na ktorom sa nachádza odberné miesto Odberateľa;
 - **odberné elektrické zariadenie** je zariadenie, ktoré slúži na odber elektriny, a ktoré je možné pripojiť na distribučnú sústavu alebo na elektrickú prípojku;
 - **elektrická prípojka** je zariadenie nízkeho napätia, ktoré je určené na pripojenie odberného elektrického zariadenia Odberateľa do distribučnej sústavy;

¹ § 22 ods. 4 zákona č. 250/2012 Z. z.

- **určené meradlo** je prostriedok, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie (zákon č. 142/2000 Z. z. o metrologii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení);
- **odberné miesto** je miesto odberu elektriny vybavené určeným meradlom (ďalej len „OM“)
- **zúčtovacie obdobie** je obdobie, za ktoré Dodávateľ vystaví faktúru za dodávku a služby súvisiace s dodávkou;
- **zmluva o pripojení do distribučnej sústavy** je zmluva, ktorou sa zaväzuje príslušný PDS zabezpečiť v sústave kapacitu na pripojenie v zmluvne dohodnutej výške a po splnení obchodných podmienok a technických podmienok pripojiť k distribučnej sústave zariadenie žiadateľa na výrobu, distribúciu alebo odber elektriny a zabezpečiť dohodnutú kapacitu vo výške podľa zmluvy a žiadateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za pripojenie;
- **hlavný istič** je istiace zariadenie pred určeným meradlom, ktoré svojou funkciou obmedzuje výšku maximálneho elektrického odoberaného výkonu na OM. Je vlastníctvom Odberateľa a musí byť plombovateľný a opatrený nezameniteľným označením menovitej hodnoty prúdu v ampéroch;
- **prenos elektriny** je preprava elektriny prenosovou sústavou na vymedzenom území alebo preprava elektriny prenosovou sústavou z a do prepojených sústav členských štátov alebo tretích štátov na účel jej prepravy odberateľom elektriny;
- **distribúcia elektriny** je preprava elektriny distribučnou sústavou na časti vymedzeného územia na účel jej prepravy odberateľom elektriny;
- **dodávka elektriny** je predaj elektriny;
- **systémová služba** je služba prevádzkovateľa prenosovej sústavy potrebná na zabezpečenie prevádzkovej spoľahlivosti sústavy na vymedzenom území. Zahŕňa aj služby, ktoré poskytuje prevádzkovateľ prenosovej sústavy, potrebné na zaistenie bezpečnej prevádzky výrobných zariadení výrobcu elektriny;
- **Cenník** je v dobe spotreby elektriny Odberateľom platný a účinný Cenník elektriny pre domácnosti zverejnený Dodávateľom, ktorý zahŕňa cenu za dodávku elektriny (ďalej len „Cenník“);
- **ďalší cenník** je Cenník služieb a úkonov súvisiacich s dodávkou a distribúciou elektriny zverejnený Dodávateľom alebo PDS;
- **Prevádzkový poriadok PDS** je dokument schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví, ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu s elektrinou a podľa ktorého sa riadi zabezpečenie distribúcie elektriny a súvisiacich sieťových služieb do odberného miesta Odberateľa.

Pre účely týchto OP sa použité pojmy vykladajú v zmysle zákona o energetike, zákona o regulácii v sieťových odvetviach, ako aj ostatných súvisiacich predpisov, podľa ktorých sa vykonávajú, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

2. Pokiaľ sa odkazuje na Zmluvu, odkaz sa vzťahuje aj na všetky jej súčasti vrátane OP a ďalších príloh okrem prípadov, ak by z príslušného odkazu alebo jej kontextu vyplývalo niečo iné.

III.UZATVÁRANIE A ZMENY ZMLUVY

1. Zmluva sa medzi Dodávateľom a Odberateľom uzatvára pre každé OM zvlášť. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
2. Uzatvorením Zmluvy Odberateľ potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti alebo že má užívacie právo na nehnuteľnosť, do ktorej sa bude uskutočňovať dodávka elektriny

vrátane tej, na ktorej sa nachádza odberné miesto, prípadne je povinný preukázať vlastnícke alebo užívacie právo alebo súhlas vlastníka predmetných nehnuteľností s užívaním. Zároveň uzatvorením Zmluvy Odberateľ potvrdzuje, že má súhlas vlastníka nehnuteľnosti na dodávku a distribúciu elektriny do odberného miesta, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza. Nepravdivosť takéhoto vyhlásenia Odberateľa sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.

3. Pokiaľ nie je výslovne v Zmluve alebo v týchto OP ustanovené inak, zmena Zmluvy je možná na základe dohody Zmluvných strán aj v inej ako písomnej forme, a to aj v prípade ak bola zmluva uzatvorená v písomnej forme.
4. Zmluva môže byť zmenená na základe žiadosti Odberateľa (ďalej aj ako „Žiadosť“):
 - a) o zmenu sadzby, pričom sadzba sa priznáva spravidla najmenej na jeden rok,
 - b) o zmenu menovitej prúdovej hodnoty hlavného ističa pred elektromerom,
 - c) o zmenu výšky a počtu preddavkových platieb,
 - d) o zmenu spôsobu platobného styku,
 - e) o zmenu svojich identifikačných údajov (najmä úradná zmena mena, adresy, korešpondenčnej adresy).
5. Dodávateľ môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti podávanej Žiadosti za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky (napríklad telefonicky na Linke VSE, písomná na Kontaktných miestach zákazníka (ďalej len „KMZ“), písomná Žiadosť podávaná prostredníctvom internetového portálu na webovom sídle Dodávateľa, písomná Žiadosť prostredníctvom elektronickej pošty na adrese info@vse.sk). Rovnako je Dodávateľ oprávnený určiť spôsob akceptovania Žiadosti za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky. Dohoda o zmene Zmluvy, ak sa uzatvára na základe Žiadosti Odberateľa podanej v súlade s vyššie uvedeným, sa považuje za platne uzavretú, keď Dodávateľ oznámi Odberateľovi akceptovanie Žiadosti, pokiaľ nie je v oznámení Dodávateľa stanovené alebo Zmluvnými stranami dohodnuté inak.
6. Zmluva ďalej môže byť zmenená aj na základe akceptácie Dodávateľom ponúkaného produktu zo strany Odberateľa, majúcej za následok zmenu Zmluvy (ďalej aj ako „Akceptácia“). Dodávateľ môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti Akceptácie, za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky (napríklad telefonicky na Linke VSE, písomne na KMZ, Akceptácia podávaná prostredníctvom internetového portálu na webovom sídle Dodávateľa, Akceptácia prostredníctvom elektronickej pošty na adrese Dodávateľa). V prípade, ak k zmene Zmluvy dôjde inak než písomne, Dodávateľ potvrdí Odberateľovi zmenu Zmluvy písomne, a to bez zbytočného odkladu (ďalej aj ako „Potvrdenie“). Dohoda o zmene Zmluvy, ak sa uzatvára na základe Akceptácie Odberateľa v súlade s vyššie uvedeným, sa považuje za platne uzavretú Akceptáciou zo strany Odberateľa. V prípade, ak k uzavretiu dohody o zmene Zmluvy došlo inak než v písomnej forme, takáto dohoda sa stane účinnou doručením Potvrdenia Odberateľovi, najneskôr však tretí pracovný deň po odoslaní písomného Potvrdenia na adresu Odberateľa naposledy oznámenú Odberateľom. Písomná forma Potvrdenia je zachovaná aj vtedy, ak Potvrdenie obsahuje scanované podpisy oprávnených zástupcov Dodávateľa.
7. Zmluva bude zmenená z podnetu Dodávateľa formou oznámenia Odberateľovi za predpokladu zmeny:
 - a) bankového spojenia Dodávateľa,
 - b) fakturačného cyklu,
 - c) výšky a počtu preddavkových platieb,
 - d) identifikačných údajov Dodávateľa.

Zmena Zmluvy na základe oznámenia Dodávateľa Odberateľovi sa považuje za platnú a účinnú doručením takéhoto oznámenia Odberateľovi spôsobom v súlade s OP, pokiaľ nie je stanovené inak.

8. Zmluva sa považuje za uzatvorenú aj v prípade, ak Odberateľ pokračuje v nakupovaní a odoberaní elektriny od Dodávateľa aj po uplynutí doby, počas ktorej je Dodávateľ voči nemu v postavení Dodávateľa poslednej inštancie (§ 18 zákona o energetike). Takáto Zmluva sa považuje za uzatvorenú prvým dňom nasledujúcim po dni, v ktorom došlo k zániku postavenia Dodávateľa ako Dodávateľa poslednej inštancie Odberateľa, pričom bude na OM Odberateľa priradený produkt podľa pravidiel v aktuálnom Cenníku.
9. V prípade, ak o uzatvorenie Zmluvy s Dodávateľom žiada osoba, voči ktorej Dodávateľ eviduje neuhradené pohľadávky po lehote splatnosti (ďalej aj ako „dlžník“), má Dodávateľ právo podmieniť uzatvorenie Zmluvy zaplatením záväzkov zo strany dlžníka, s ktorých plnením je voči Dodávateľovi v omeškaní. Rovnako, ak o uzatvorenie Zmluvy s Dodávateľom žiada blízka osoba dlžníka (v zmysle zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník), pričom dlžník bol v právnom postavení odberateľa Dodávateľa a dodávka na základe Zmluvy by sa mala realizovať do identického OM, do akého bolo dodávaná dlžníkovi na základe Zmluvy, z ktorej plynú dlžníkové neuhradené záväzky voči Dodávateľovi, má Dodávateľ právo podmieniť uzatvorenie Zmluvy zaplatením záväzkov zo strany dlžníka.
10. Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu s Odberateľom, ktorý za posledných 12 (slovom dvanásť) mesiacov podstatným spôsobom porušil Zmluvu alebo neoprávnené odoberal elektrinu.

IV. POVINNOSTI DODÁVATEĽA

1. Dodávateľ podľa podmienok dohodnutých v Zmluve zabezpečuje do OM Odberateľa dodávku elektriny v kvalite garantovanej technickými podmienkami prevádzkovania distribučnej sústavy a je povinný zabezpečiť distribúciu elektriny za predpokladu, ak je odberné miesto Odberateľa pripojené k distribučnej sústave príslušného PDS.
2. Dodávateľ je povinný poskytovať Odberateľovi informácie v zmysle zákona o energetike
 - a) o podiele jednotlivých druhov primárnych energetických zdrojov na elektrine nakúpenej alebo vyrobenej dodávateľom na účel jej dodávky odberateľom elektriny vrátane odberateľov elektriny mimo vymedzeného územia v predchádzajúcom roku a
 - b) o vplyve výroby elektriny nakúpenej alebo vyrobenej dodávateľom na účel jej dodávky odberateľom elektriny vrátane odberateľov elektriny mimo vymedzeného územia v predchádzajúcom roku na životné prostredie, vrátane údajov o emisiách CO₂ a rádioaktívnom odpade vzniknutom pri výrobe tejto elektriny (a to aj formou odkazu na verejný zdroj týchto informácií)na vyhotovenej faktúre za dodávku elektriny alebo v materiáli zasielanom súčasne s takouto faktúrou a v propagačných materiáloch zasielaných Odberateľom.
3. Dodávateľ je povinný poskytnúť Odberateľovi informáciu o každej zmene ceny za dodávku elektriny a s tým súvisiacich služieb a o zmene OP, najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti vykonanej zmeny. Zmenu podľa predchádzajúcej vety spolu s poučením Odberateľa o práve vypovedať Zmluvu oznamuje Dodávateľ na svojom webovom sídle www.vse.sk.
4. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a služieb súvisiacich s dodávkou, vrátane kompenzácie za chybné alebo oneskorené vyúčtovanie platby za dodávku elektriny, sa bude postupovať v súlade s platnými právnymi predpismi.

Za predpokladu ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Dodávateľa (v prípade úhrady prevodom z účtu) alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošte (v prípade úhrady prostredníctvom poštového peňažného poukazu).

V. POVINNOSTI ODBERATEĽA

Odberateľ sa zaväzuje :

1. Do dňa účinnosti Zmluvy a po celú dobu trvania Zmluvy mať platne uzatvorenú a/alebo zabezpečiť uzatvorenie Zmluvy o pripojení, na základe ktorej bude OM Odberateľa pripojené do distribučnej sústavy príslušného PDS a spĺňať technické a obchodné podmienky pripojenia k distribučnej sústave podľa Prevádzkového poriadku vydaného príslušným PDS. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením Zmluvy.
2. Bezodkladne oznamovať Dodávateľovi všetky skutočnosti, ktorých vznik má za následok odpojenie OM od distribučnej sústavy príslušného PDS a zánik Zmluvy o pripojení.
3. Umožniť PDS alebo ním povereným osobám montáž, výmenu a demontáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k meradlu.
4. Udržiavať odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave a poskytovať na požiadanie PDS alebo ním povereným osobám technické údaje a správy z odbornej prehliadky a skúšky.
5. Prijatť zodpovedajúce technické opatrenia oznámené PDS na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny.
6. Umožniť PDS kontrolu elektroenergetických zariadení a spôsob prevádzkovania elektroenergetických zariadení, ktoré ovplyvňujú kvalitu elektriny v neprospech ostatných odberateľov a vykonať všetky požadované opatrenia PDS nevyhnutné na zabezpečenie stability sústavy a dodržanie kvality dodávok elektriny v prospech ostatných.
7. Odoberať a využívať elektrinu iba na účely, na ktoré bola Zmluva uzatvorená.
8. Platiť Dodávateľovi odplatu a preddavkové platby za dodávku a distribúciu elektriny, prístup do sústavy a distribučné straty, systémové služby a ostatné regulované položky, poplatky podľa týchto OP, cenníka služieb príslušného PDS a cenníka služieb Dodávateľa, ako aj poplatky a dane podľa platných právnych predpisov.
9. Informovať Dodávateľa o zmene údajov uvedených v Zmluve, a to najneskôr do piatich pracovných dní od ich zmeny, v opačnom prípade zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti.
10. Z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na Dodávateľa, že po dobu trvania Zmluvy nebude mať uzatvorenú Zmluvu o dodávke elektriny s viacerými dodávateľmi do OM uvedených v Zmluve. Nedodržanie tohto záväzku Odberateľa sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy, ktoré oprávňuje dodávateľa odstúpiť od Zmluvy; Odstúpením od zmluvy nie je dotknuté právo Dodávateľa na náhradu škody, ktorá Dodávateľovi vznikla v dôsledku porušenia tejto povinnosti.
11. Uhradiť Dodávateľovi spolu s cenou za plnenia podľa Zmluvy aj ďalšie, s predmetom Zmluvy súvisiace, platby, resp. poplatky, ak svojím konaním, resp. nekonaním spôsobil ich vznik alebo potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany Dodávateľa, a tieto sú spolplatňované podľa ďalšieho cenníka Dodávateľa alebo PDS (ďalej len „Poplatky“).
12. Zdržať sa výkonu podnikateľskej činnosti na OM a neposkytnúť OM tretej osobe k užívaniu, ak by sa mala na OM vykonávať podnikateľská činnosť.

13. Kedykoľvek počas trvania Zmluvy na základe žiadosti Dodávateľa preukázať skutočnosť v zmysle čl. III. bod 2. týchto OP. Nedodržanie tohto záväzku Odberateľa sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a v takomto prípade Odberateľ zodpovedá Dodávateľovi za škodu, ktorá Dodávateľovi vznikne v dôsledku porušenia tejto povinnosti.

VI. TECHNICKÉ PODMIENKY DODÁVKY A DISTRIBÚCIE ELEKTRINY

1. Dodávka elektriny je splnená prechodom elektriny z distribučnej sústavy PDS cez určené meradlo do odberného miesta špecifikovaného v Zmluve.
2. Podmienky pripojenia OM Odberateľa do distribučnej sústavy sú upravené v Zmluve o pripojení a v Prevádzkovom poriadku PDS.

VII. OBMEDZENIE A PRERUŠENIE DISTRIBÚCIE ELEKTRINY

1. Odberateľ týmto berie na vedomie, že PDS má právo obmedziť alebo prerušiť bez nároku na náhradu škody okrem prípadov, ak škoda vznikla zavinením prevádzkovateľa distribučnej sústavy, v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu distribúciu elektriny v prípadoch stanovených zákonom o energetike, §31 ods. 1) písm. e).
2. Dodávateľ má právo požiadať príslušného PDS o prerušenie alebo obmedzenie distribúcie elektriny Odberateľovi, s ktorým má Dodávateľ uzatvorenú Zmluvu, ak Odberateľ podstatne porušuje Zmluvu aj po doručení predchádzajúceho písomného upozornenia. PDS informuje Odberateľa o plánovanom obmedzení alebo prerušení distribúcie elektriny v súlade so zákonom o energetike a príslušnými obchodnými podmienkami prevádzkového poriadku PDS.
3. Počas prerušenia alebo obmedzenia distribúcie zo strany PDS Dodávateľ nie je povinný dodávať elektrinu a zabezpečovať distribučné služby podľa Zmluvy.

VIII. NEOPRÁVNENÝ ODBER ELEKTRINY

1. Neoprávneným odberom elektriny (§46 zákona o energetike) je odber elektriny:
 - a) bez uzavretej zmluvy o
 - (1) pripojení do prenosovej sústavy alebo o pripojení do distribučnej sústavy alebo v rozpore s touto zmluvou,
 - (2) dodávke alebo združenej dodávke elektriny,
 - (3) zúčtovaní odchýlky alebo prevzatí zodpovednosti za odchýlku, alebo
 - (4) prístupe do prenosovej sústavy a prenose elektriny alebo prístupe do distribučnej sústavy a distribúciu elektriny,
 - b) bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa elektriny nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny,
 - c) meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii a ktoré nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované prevádzkovateľom sústavy,
 - d) ak odberateľ elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo ak po predchádzajúcej výzve prevádzkovateľa distribučnej sústavy neumožnil prerušenie distribúcie elektriny vykonané na základe žiadosti dodávateľa, s ktorým má uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke elektriny; takýto odber sa považuje za neoprávnený odo dňa, keď odberateľ elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo neumožnil prerušenie distribúcie elektriny.
2. Ak je u Odberateľa zistený neoprávnený odber, môže PDS prerušiť alebo obmedziť distribúciu elektriny do OM Odberateľa, a to v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu. Distribúcia elektriny bude obnovená po odstránení príčin spôsobujúcich

neoprávnený odber, ako aj po zaplatení škody spôsobenej neoprávneným odberom a všetkých ďalších poplatkov za pripojenie v zmysle cenníka služieb príslušného PDS. Zároveň musia byť splnené všetky podmienky na nové pripojenie uvedené v prevádzkovom poriadku PDS.

3. Ten, kto neoprávnené odberal elektrinu, je povinný uhradiť PDS, resp. inému poškodenému subjektu, škodu spôsobenú neoprávneným odberom elektriny a náklady s tým súvisiace. Po informovaní zo strany PDS o neoprávnenom odbere má právo Dodávateľ odstúpiť od Zmluvy.

IX. MERANIE A ODPOČTY

1. Odber elektriny z distribučnej sústavy fakturuje Dodávateľ podľa údajov zistených PDS z určeného meradla alebo iným spôsobom v súlade s Prevádzkovým poriadkom PDS.
2. Meranie elektriny, vykonávanie odpočtov vrátane vyhodnocovania, odovzdávania výsledkov merania a ostatných informácií potrebných na vyúčtovanie v zmysle Zmluvy, ako aj montáž určeného meradla, je povinný zabezpečiť PDS a riadi sa zákonom o energetike, prevádzkovým poriadkom a príslušnými platnými právnymi predpismi. Akýkoľvek zásah do určeného meradla a jeho obvodov v rozpore s osobitným predpisom² je zakázaný.
3. Úpravy súvisiace s umiestnením určeného meradla, zmenou trasy prípojky a výmenou hlavného ističa zabezpečuje Odberateľ so súhlasom PDS na vlastné náklady.
4. Odberateľ je povinný starať sa o určené meradlo tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu alebo krádeži a sledovať jeho riadny chod. Všetky poruchy na určenom meradle vrátane porušenia zaistenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí, oznámi Dodávateľovi bezodkladne, najneskôr však do troch dní po ich zistení.
5. PDS zaistí jednotlivé časti určeného meradla a odberného elektrického zariadenia, ktoré súvisia s meraním alebo ktorými prechádza nemeraná elektrina, proti neoprávnenej manipulácii zaplombovaním. Odber elektriny pretrvávajúci po poškodení plomby sa považuje za neoprávnený.
6. PDS zabezpečuje overenie určených meradiel podľa osobitného predpisu³.
7. Odberateľ je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe prístup k určenému meradlu a k odbernému elektrickému zariadeniu za účelom vykonania kontroly, výmeny, odobratia alebo zaistenia určeného meradla a zistenia odobratého množstva elektriny.
8. Ak má Odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí na určenom meradle chybu, môže požiadať prostredníctvom Dodávateľa o jeho preskúšanie u príslušného PDS. Príslušný PDS je povinný do 30 dní od doručenia písomnej žiadosti zabezpečiť preskúšanie určeného meradla. Príslušný PDS je povinný počas preskúšavania určeného meradla zabezpečiť náhradné určené meradlo. Ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa osobitného predpisu⁴, náklady spojené s preskúšaním a výmenou uhradí príslušný PDS. Ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa osobitného predpisu, uhradí náklady spojené s preskúšaním a výmenou ten, kto o preskúšanie a výmenu požiadal.
9. Žiadosť o preskúšanie správnosti merania určeného meradla nezbavuje Odberateľa povinnosti zaplatiť v lehote splatnosti preddavkové platby alebo faktúru za odobratú elektrinu.

² Zákon č. 142/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov.

³ Zákon č. 142/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov

⁴ § 19 ods. 6 zákona č. 142/2000 Z. z. v znení zákona č. 431/2004 Z. z.

10. Ak má PDS pochybnosti o správnosti údajov určeného meradla alebo zistí chybu na meracom zariadení, je oprávnený vykonať jeho preskúšanie a zistené chyby odstrániť. Odstránením chyby sa rozumie aj výmena určeného meradla.
11. Náhradný spôsob určenia množstva dodanej elektriny v prípade poruchy určeného meradla alebo mimo určeného termínu odpočtu sa spravuje príslušnými ustanoveniami Prevádzkového poriadku PDS.
12. V prípade poruchy určeného meradla upraví Dodávateľ fakturačné hodnoty podľa údajov, ktoré Dodávateľ dostane od PDS, pričom v tomto prípade majú Zmluvné strany právo na vzájomné vyrovnanie bez sankcií.
13. Ak Odberateľ neumožní prístup k určenému meradlu na účely odpočtu dodanej elektriny, spotreba elektriny sa určí spôsobom stanovenom v prevádzkovom poriadku príslušného PDS.
14. Príslušný PDS je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny určeného meradla v zmysle platných právnych predpisov.
15. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä:
 - a) výmena určeného meradla, ak nastala porucha na meradle,
 - b) výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie meradla,
 - c) výmena určeného meradla pred uplynutím času platnosti overenia.

X. CENOVÉ DOJEDNANIA, FAKTURÁCIA A ÚHRADY

1. Dodávka a distribúcia elektriny je fakturovaná za cenu určenú v Cenníku v sadzbe zvolenej Odberateľom, pokiaľ spĺňa podmienky na jej priznanie a dohodnutej v Zmluve, ak v Zmluve nie je určené inak.
2. V prípade, že vydaním nového Cenníka dôjde k zániku sadzby dohodnutej v Zmluve, nový Cenník zároveň stanoví novú sadzbu, ktorou sa doterajšia sadzba nahrádza.
3. Cenník, v ktorom sa nachádzajú informácie o cene elektriny vrátane štruktúry ceny, je dostupný na všetkých Kontaktných miestach zákazníka („KMZ“) a na webovom sídle Dodávateľa www.vse.sk. Tieto informácie môže Odberateľ získať aj telefonicky na Linke VSE 0850 123 333, prostredníctvom elektronickej pošty na adrese info@vse.sk alebo poštou na základe požiadavky.
4. Dodávateľ je oprávnený zmeniť Cenník.
5. Dodávateľ je povinný poskytnúť Odberateľovi informáciu o každej zmene ceny za dodávku elektriny a s tým súvisiacich služieb, najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti vykonanej zmeny. Zmenu podľa predchádzajúcej vety spolu s poučením Odberateľa o práve vypovedať Zmluvu oznamuje Dodávateľ na svojom webovom sídle www.vse.sk. (čl. IV bod 3. týchto OP). Ak Odberateľ nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku elektriny má právo Zmluvu bezodplatne a s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny vypovedať za podmienok bližšie stanovených v zákone o energetike a čl. XI. bod 3.2. týchto OP.

Ak Odberateľ v stanovenej lehote nedoručí oznámenie o výpovedi Zmluvy Dodávateľovi, budú sa zmeny považovať za Odberateľom odsúhlasené a stanú sa záväznými pre ďalšie trvanie zmluvného vzťahu podľa Zmluvy odo dňa účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny.
6. Cena za dodávku elektriny a súvisiace služby sa Odberateľovi fakturuje ročnými faktúrami vo fakturačnom období, ktoré je vymedzené pravidelnými odpočtami určených meradiel. Cykly odpočtov a fakturácie sú 12-mesačné, pričom nie sú zhodné s obdobím kalendárneho roka.
7. V priebehu fakturačného obdobia je Odberateľ povinný platiť preddavkové platby, ktorých výšku a počet stanoví Dodávateľ; pri určení výšky týchto preddavkových platieb

Dodávateľ zohľadní výšku preddavkových platieb a skutočný odber elektriny za predchádzajúce obdobie. Výška preddavkových platieb bude upravená len o rozdiel medzi cenou elektriny uplatňovanou v predchádzajúcom zúčtovacom období a cenou elektriny, ktorá sa bude uplatňovať v nadchádzajúcom zúčtovacom období, okrem ak sa Dodávateľ s Odberateľom nedohodnú inak. Pri nových odberoch určí výšku a počet preddavkových platieb Dodávateľ na základe predpokladaného odberu elektriny (podľa počtu a príkonu inštalovaných elektrických spotrebičov) a dohodnutej sadzby.

8. Maximálny počet preddavkových platieb je 11.
9. Dodávateľ má právo zmeniť výšku a počet preddavkových platieb, ako aj právo pri zmene ceny za elektrinu stanoviť preddavkové platby pre Odberateľov, ktorí ich nemali dohodnuté. O preddavkových platbách bude Odberateľ informovaný písomne alebo iným vhodným spôsobom.
10. Zaplatené preddavkové platby Odberateľom za príslušné fakturačné obdobie budú započítané vo vyúčtovacej faktúre vzťahujúcej sa na dané fakturačné obdobie, ktorá zároveň obsahuje určenie výšky, počtu a termín splatnosti preddavkových platieb na nasledujúce fakturačné obdobie. Splätnosť preddavkových platieb je v závislosti od dohodnutého spôsobu platobného styku v Zmluve:
 - a) SIPO – do posledného dňa v mesiaci,
 - b) prevod z účtu – do 15. dňa v mesiaci,
 - c) bankové inkaso – do 15. dňa v mesiaci,
 - d) poštový peňažný poukaz typu U – do 15. dňa v mesiaci.
11. V prípade že dôjde k fakturácii mimo odpočtový cyklus, Dodávateľ vystaví faktúru na základe spotreby elektriny určenej spôsobom stanoveným v prevádzkovom poriadku príslušného PDS.
12. Ak nemôže byť vykonaný odpočet z dôvodu na strane Odberateľa, vystaví Dodávateľ faktúru na základe spotreby elektriny určenej spôsobom stanoveným v prevádzkovom poriadku príslušného PDS a rozdiely vyfakturuje pri najbližšom odpočte.
13. Odberateľ je oprávnený požiadať o odpis faktúry. Vystavenie opisu faktúry je spoplatňované v zmysle cenníka služieb Dodávateľa.
14. Dodávateľ je oprávnený použiť vzniknutý preplatok za odber elektriny na úhradu najbližšej splatnej preddavkovej platby.
15. Ak Odberateľ uskutoční úhradu preddavkovej platby alebo nedoplatku za spotrebovanú elektrinu v hotovosti cez pokladňu Dodávateľa, Dodávateľ je oprávnený žiadať úhradu manipulačného poplatku stanoveného v cenníku služieb Dodávateľa.
16. V bankovom styku sú zmluvné strany povinné používať zmluvne dohodnutý variabilný symbol.
17. Ak Odberateľ využívajúci iný než inkasný spôsob platenia realizuje platbu s inými bankovými údajmi, ako je uvedené na faktúre, Dodávateľ ju bude považovať za nezrealizovanú s ďalším postupom podľa článku X bod 19 týchto OP.
18. Platba sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet Dodávateľa.
19. Dodávateľ má právo na zmluvnú pokutu vo výške 2,00 EUR od Odberateľa v prípadoch jednotlivého porušenia povinností Odberateľa vyplývajúcich mu zo Zmluvy a OP, a to po zaslaní každej písomnej upomienky, ktorú Dodávateľ v súvislosti s porušením povinnosti zašle Odberateľovi.
20. V prípade, že je Odberateľ v omeškaní, Dodávateľ má právo jeho platbu započítať, najprv sankčné poplatky, zmluvnú pokutu, Poplatky, a potom na najskôr splatnú istinu.
21. Odberateľ elektriny, ktorý nespĺňa podmienky na oslobodenie od spotrebnej dane z elektriny v zmysle § 7 ods. 1 písm. j) zákona č. 609/2007 Z. z. o spotrebnej dani z elektriny, uhlia a zemného plynu a o zmene a doplnení zákona č. 98/2004 Z. z.

o spotrebnej dani z minerálneho oleja v znení neskorších predpisov, t. j. napr. používa elektrinu na výrobu tepla a ohrev teplej úžitkovej vody dodanej do spoločného tepelného zdroja bytového domu, je povinný o týchto skutočnostiach písomne informovať Dodávateľa najneskôr do troch pracovných dní odo dňa vzniku týchto skutočností.

XI. ZÁNİK ZMLUVY

1. Ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú, zaniká uplynutím tejto doby.
2. Ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú a zároveň je v nej alebo dodatku k nej výslovne dohodnuté, že doba trvania Zmluvy sa predlžuje o ďalších 12 kalendárnych mesiacov, a to aj opakovane, k predĺženiu trvania Zmluvy dôjde, ak Odberateľ nedoručí písomne oznámenie Dodávateľovi, že trvá na ukončení zmluvy, najneskôr však 1 (slovom: jeden) mesiac pred uplynutím doby trvania zmluvy alebo pred uplynutím každej ďalšej predĺženej doby trvania zmluvy.

3. Výpoveď

3.1. Zmluvné strany sú oprávnené bezodplatne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca. Týmto nie je dotknuté ustanovenie bodu čl. XI. bod 3.2 týchto OP.

Výpoveď Zmluvy zo strany Odberateľa z dôvodu zmeny dodávateľa elektriny stráca platnosť a Zmluva ostáva v platnosti aj po uplynutí výpovednej doby v prípade, že zmena dodávateľa elektriny nebola ku dňu uplynutia výpovednej doby uskutočnená.

3.2. Ak Odberateľ nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou OP dodávky elektriny, ktorú mu oznámil Dodávateľ v zákonom predpísanej lehote a spôsobom, má právo Zmluvu bezodplatne a s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny vypovedať doručením písomného oznámenia o výpovedi Zmluvy Dodávateľovi najneskôr 15 (slovom pätnásť) dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny; toto právo sa vzťahuje aj na Zmluvy uzavreté na dobu určitú.

Ak Dodávateľ neoznámí Odberateľovi zmenu ceny za dodávku elektriny alebo zmenu OP dodávky elektriny v zákonom predpísanej lehote, Odberateľ má právo Zmluvu bezodplatne vypovedať doručením písomného oznámenia o výpovedi Zmluvy Dodávateľovi najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy Dodávateľovi.

Zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určenom v oznámení o výpovedi Zmluvy. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa podľa § 31 ods. 3 písm. l) zákona o energetike. Ak Odberateľ nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, Zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa elektriny, o ktorú Odberateľ v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.

Ak dôvodom výpovede bol nesúhlas so zmenou ceny, v čase od nadobudnutia účinnosti zmien ceny dodávku elektriny do zániku Zmluvy účtuje Dodávateľ Odberateľovi cenu za dodávku elektriny podľa platného a účinného Cenníka.

Ak dôvodom výpovede bol nesúhlas so zmenou OP, v čase od nadobudnutia účinnosti zmien OP do zániku Zmluvy sa na zmluvný vzťah aplikujú zmenené OP.

4. Zmluva môže byť ukončená dohodou zmluvných strán, a to najmä v prípadoch, ak Odberateľ doloží, že ukončuje odber elektriny v odbernom mieste z dôvodu prevodu nehnuteľností, zmeny bydliska a pod. Odberateľ musí požiadať o ukončenie Zmluvy podľa predchádzajúcej vety najmenej 20 pracovných dní vopred a umožniť Dodávateľovi vykonanie úkonov súvisiacich s ukončením odberu.
5. Zmluva zaniká v prípade, že dôjde k prevodu alebo prechodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa OM nachádza a Odberateľ opustil OM a o uzatvorenie Zmluvy na predmetné OM požiada nový vlastník nehnuteľnosti. Uvedené platí obdobne aj v prípade zániku nájmu, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť. Zmluva s pôvodným Odberateľom v týchto prípadoch zanikne dňom uzatvorenia Zmluvy medzi Dodávateľom a novým Odberateľom.
6. Zmluva zaniká smrťou Odberateľa alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho.
7. Odstúpenie od zmluvy
 - 7.1. Odberateľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy do 14 pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Lehota je zachovaná, ak je oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené najneskôr v posledný deň lehoty Dodávateľovi. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia Odberateľa Dodávateľovi o odstúpení od zmluvy. Účinným odstúpením od Zmluvy sa Zmluva od začiatku zrušuje. Všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia od zmluvy zostávajú zachované a Zmluvné strany sú povinné vyrovnať všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy.
 - 7.2. Odberateľ je oprávnený písomne odstúpiť od zmluvy tiež v prípade podstatného porušenia povinností Dodávateľa. Účinky odstúpenia nastávajú dňom predchádzajúcim dňu prvého možného termínu zmeny dodávateľa elektriny, podľa pravidiel pre fungovanie trhu s elektrinou a v súlade s procesom zmeny dodávateľa podľa Prevádzkového poriadku príslušného PDS. Všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia od zmluvy zostávajú zachované a zmluvné strany sú povinné vyrovnať všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy. Za podstatné porušenie povinností Dodávateľa v zmysle Zmluvy a týchto OP sa považuje najmä:
 - a) bezdôvodné ukončenie dodávky elektriny okrem prípadov vylučujúcich zodpovednosť Dodávateľa alebo prípadov, keď Zmluva alebo platná právna úprava umožňujú Dodávateľovi prerušiť alebo ukončiť dodávku elektriny;
 - b) neuhradenie záväzku s platením ktorého je Dodávateľ voči Odberateľovi v omeškaní ani v dodatočnej lehote 10 dní po doručení mu písomnej výzvy Odberateľa na úhradu;
 - c) iné porušenie povinností Dodávateľom, ak je týmito OP alebo Zmluvou definované ako podstatné porušenie.
 - 7.3. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Odberateľ podstatným spôsobom poruší povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, OP a platných právnych predpisov. Za podstatné porušenie podľa predchádzajúcej vety sa považuje najmä:
 - a) ak je odberateľ s omeškaním plnenia úhrady preddavkovej platby alebo nedoplatku z vyúčtovacej faktúry a neuhradí preddavkovú platbu alebo nedoplatok z vyúčtovacej faktúry ani v dodatočnej lehote, ktorú mu Dodávateľ stanoví v písomnom upozornení o neuhradení záväzku. Dodatočná lehota nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia upozornenia podľa predchádzajúcej vety Odberateľovi. Písomné upozornenie o neuhradení záväzku obsahuje aj poučenie

- o prerušení dodávky elektriny alebo dodávky plynu, ak Odberateľ elektriny v domácnosti nesplní svoj záväzok ani v dodatočnej lehote;
- b) ak Odberateľ Dodávateľovi nezaplatí napriek výzve Dodávateľa zmluvnú pokutu, úroky z omeškania, náhradu škody za neoprávnený odber alebo inú peňažnú sumu, so zaplatením ktorej mešká, ani v dodatočnej lehote stanovenej v takejto výzve,
- c) ak Odberateľ opakovane ani po písomnej výzve neumožní prístup k určenému meradlu,
- d) neoprávnený odber elektriny na OM v zmysle zákona o energetike,
- e) neoznámenie poškodenia alebo odcudzenia určeného meradla bez zbytočného odkladu,
- f) porušenie povinnosti Odberateľa nemať počas trvania Zmluvy uzatvorenú zmluvu o dodávke elektriny na dodávku elektriny do OM uvedených v Zmluve s viacerými dodávateľmi elektriny,
- g) ak sa preukáže, že údaje uvedené Odberateľom v Zmluve sú nepravdivé, resp. ak odberateľ neuvedie Dodávateľovi údaje alebo poskytne nepravdivé údaje nevyhnutné na podanie úplnej žiadosti o uskutočnenie zmeny Dodávateľa u PDS,
- h) závažné porušenie prevádzkového poriadku príslušného PDS,
- i) neplnenie povinností vyplývajúcich Odberateľovi zo zákona o energetike, zákona o regulácii, pravidiel trhu a súvisiacich predpisov,
- j) ak nedôjde ku zmene Dodávateľa elektriny na OM Odberateľa z dôvodov na strane Odberateľa pred začatím dodávky elektriny od Dodávateľa,
- k) iné porušenia povinnosti, ak je týmito OP alebo Zmluvou definované ako podstatné porušenie.

Odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť a Zmluva zaniká okamihom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane alebo neskorším dňom uvedeným v tomto oznámení. Dodávateľ nezodpovedá za škody spôsobené odstúpením od Zmluvy podľa týchto OP.

8. Ak počas platnosti Zmluvy Dodávateľ a Odberateľ uzavru novú Zmluvu týkajúcu sa toho istého OM, dňom účinnosti novej Zmluvy zanikne pôvodná Zmluva.
9. Zmluva zaniká dňom zániku zmluvy o pripojení, na základe ktorej bolo OM Odberateľa pripojené do distribučnej sústavy príslušného PDS. Zánik zmluvy o pripojení sa spravuje prevádzkovým poriadkom PDS.

XII. REKLAMÁCIE A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Účel reklamačného poriadku

1.1. Účelom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií odberateľov elektriny v postavení spotrebiteľa (ďalej aj ako „Odberateľ“), ktorí uzavreli so spoločnosťou Východoslovenská energetika a.s., IČO: 36 211 222, so sídlom Mlynská 31, 042 91 Košice, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka: 1203/V ako dodávateľom elektriny (ďalej len „Dodávateľ“) zmluvu o združenej dodávke elektriny v rámci poskytovania univerzálnej služby (ďalej len „Zmluva“). Predmetom tohto zmluvného vzťahu je najmä zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny do odberného miesta Odberateľa vrátane ostatných regulovaných služieb (ďalej len „Služby“) zo strany Dodávateľa Odberateľovi na základe platnej Zmluvy.

- 1.2. Reklamačný poriadok je spracovaný v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o energetike a o zmene niektorých zákonov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ďalšími všeobecne záväznými právnymi normami v oblasti energetiky.
 - 1.3. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa použijú na vybavenie reklamácie, len ak osobitné predpisy neustanovujú inak⁵.
- 2. Definícia reklamácie**
- 2.1. Reklamácia je najmä písomný podnet Odberateľa adresovaný Dodávateľovi, pričom týmto podnetom sa Odberateľ domáha zodpovednosti Dodávateľa za chyby ním poskytovaných Služieb, pričom takáto chyba trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa určitú nápravu alebo náhradu za chybnú Službu. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené chyby.
 - 2.2. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
- 3. Predmet reklamácie**
- 3.1. Odberateľ má právo reklamovať najmä: kvalitu poskytnutej Služby, odpočet určeného meradla, fakturáciu poskytnutej Služby, prerušenie alebo obmedzenie Služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním Služby Dodávateľa (ďalej aj ako „predmet reklamácie“)
 - 3.2. Ak sa stane chyba pri fakturácii, majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie. Ak Odberateľ zistí chybu vo faktúre za dodávku elektriny, bez zbytočného odkladu oznámi túto skutočnosť Dodávateľovi s uvedením dôvodov a s predložením podkladov potrebných na prešetrenie reklamácie. V prípade opodstatnenej reklamácie Dodávateľ vykoná opravu faktúry za spotrebu elektriny. Ak chybu zistí Dodávateľ, bezodkladne vykoná opravu faktúry za spotrebu elektriny.
- 4. Spôsob reklamácie**
- 4.1. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: Mlynská 31, 042 91 Košice;
 - b) na e-mailovej adrese: info@vse.sk;
 - c) osobne na Kontaktných miestach zákazníka;
 - d) telefonicky na Linke VSE 0850 123 333 alebo
 - e) faxom: 055/678-6516.
 - 4.2. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:
 - a) identifikáciu Odberateľa :
 - 1) meno a priezvisko/ názov právnickej osoby,
 - 2) bydlisko, vrátane PSČ/ sídlo,
 - 3) zákaznícke číslo resp. číslo uzatvorenej Zmluvy,
 - 4) IČO, ak je pridelené;
 - b) presný popis reklamovanej skutočnosti a odôvodnenie reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - c) identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - d) identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (pokiaľ je reklamovaná faktúra),

⁵ Zákon č.251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov; Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č.275/2012 Z.z. , ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny

- e) zoznam čísel odberných miest, ktorých sa reklamácia týka (pokiaľ ide o reklamáciu, ktorá sa týka konkrétnych odberných miest),
 - f) zoznam čísel elektromerov, ktorých sa reklamácia týka a zistené stavy na meradlách týchto elektromerov (pokiaľ je reklamované meranie),
 - g) podpis Odberateľa, pokiaľ nejde o reklamáciu prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie alebo reklamáciu nahlásenú na Linke VSE.
- 4.3. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 4.2. a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, bude považovaná za neoprávnenú. V prípade poskytnutia potrebných informácií až na výzvu Dodávateľa, predlžuje sa lehota pre vyriešenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
- 4.4. Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatňované nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.
- 4.5. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
- 4.6. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení chyby.
- 5. Postup reklamačného konania a lehoty**
- 5.1. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie⁶, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 5.2. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň prijatia reklamácie u Dodávateľa.
- 5.3. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.
- 5.4. Dodávateľ vydá Odberateľovi **písomný** doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
- 5.5. V prípade zmeny v legislatíve bude Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií a sťažností postupovať podľa príslušného platného právneho predpisu.
- 5.6. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
- 6. Záverečné ustanovenia**
- 6.1. Ostatné právne vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých Zmlúv uzavretými medzi Dodávateľom a Odberateľom a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

1. Odberateľ je oprávnený predložiť Úradu na mimosúdne riešenie spor s Dodávateľom, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a Odberateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje
 - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Odberateľa,

⁶ § 9 zákona č. 108/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov.

- b) názov a sídlo Dodávateľa,
 - c) predmet sporu,
 - d) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
 - e) návrh riešenia sporu.
3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Odberateľ bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
 4. Dodávateľ a Odberateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
 5. Mimosúdne riešenie sporu sa skončí uzavretím písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty podľa odseku 4, ak k uzavretiu dohody nedošlo. Skončenie mimosúdneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty Úrad oznámi účastníkom sporového konania.

XIII. INFORMÁCIE PRE ODBERATEĽOV

1. Informácie o cenách elektriny a služieb spojených s jej dodávkou môže Odberateľ získať prostredníctvom webového sídla Dodávateľa www.vse.sk, telefonickej Linky VSE 0850 123 333, osobne na ktoromkoľvek KMZ alebo písomne na adrese sídla Dodávateľa.
2. Informácie o poruchách a výpadkoch v dodávke elektriny môže Odberateľ získať prostredníctvom bezplatnej 24-hodinovej linky na distribučnom území spoločnosti Východoslovenská distribučná, a.s. na čísle 0800 123 332, na vymedzenom území spoločnosti Stredoslovenská energetika - Distribúcia, a.s. na čísle 0800 159 000, na vymedzenom území spoločnosti ZSE Distribúcia, a.s. na čísle 0800 111 567.
3. Informácie týkajúce sa energetickej efektívnosti pri používaní energie sú v zmysle § 11 ods. 3 zákona číslo 476/2008 Z. z. o efektívnosti pri používaní energie (zákon o energetickej efektívnosti) dostupné na webovom sídle Dodávateľa www.vse.sk a www.ZelenaBuducnost.sk.
4. Informácie o právach Odberateľa sú dostupné na webovom sídle Dodávateľa www.vse.sk.

XIV. DORUČOVANIE

1. Písomnosti, ktoré Zmluvná strana zasiela prostredníctvom pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely Zmluvy považujú za doručené druhej Zmluvnej strane (splnomocnenému zástupcovi – osobe pre poštový styk), aj ak:
 - a) Zmluvná strana odoprela prijať zásielku, pričom za deň doručenia bude považovaný deň odopretia prevzatia zásielky,
 - b) zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote, pričom za deň doručenia bude považovaný siedmy deň od uloženia zásielky na pošte,
 - c) nebolo možné zistiť vyššie uvedené osoby na adrese uvedenej v Zmluve, a preto doručenie nebolo možné. V takomto prípade bude za deň doručenia považovaný deň, keď sa zásielka vrátila odosielateľovi.
2. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené dňom prijatia faxovej správy, ak odosielateľ túto správu potvrdí jej odoslaním adresátovi prostredníctvom pošty do troch pracovných dní. Faxom však nie je možné doručovať výpoveď, ani odstúpenie od Zmluvy.
3. Písomnosti je možné doručovať aj prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu Zmluvnej strany, ktorú Zmluvná strana na tento účel oznámila druhej Zmluvnej strane.

Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď si ich druhá Zmluvná strana neprečítala. E-mailom však nie je možné doručovať výpoveď, ani odstúpenie od Zmluvy.

4. Zmluvné strany sú povinné oznámiť si zmenu adresy na doručovanie. Do doby doručenia oznámenia o zmene adresy je Zmluvná strana oprávnená odosielať písomnosti na poslednú známu adresu druhej Zmluvnej strany.

XV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne vzťahy výslovne neupravené týmito OP a Zmluvou sa riadia platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú chrániť a utajovať pred tretími osobami dôverné informácie. Žiadna zo Zmluvných strán bez písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytne informácie o obsahu Zmluvy s výnimkou verejne publikovaných informácií, a to ani v čiastkovom rozsahu, tretej strane s výnimkou osôb ovládajúcich a osôb ovládaných rovnakou ovládajúcou osobou.
3. V súlade so Zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov Dodávateľ (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje Odberateľa uvedené v Zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku elektriny. Poskytnutie požadovaných osobných údajov je dobrovoľné. Dodávateľ osobné údaje Odberateľa nezverejňuje a neuskutočňuje ich prenos do tretích krajín. Práva Odberateľa ako dotknutej osoby sú upravené v § 20 Zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia distribúcie elektriny do OM Odberateľa Dodávateľ na vyžiadanie poskytne PDS kópiu Zmluvy vrátane všetkých v nej uvedených osobných Údajov. Dodávateľ môže Odberateľa informovať o svojich aktuálnych produktoch a službách v informačných kampaniach. Odberateľ má právo písomne namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na účel priameho marketingu v poštovom styku.
4. Dodávateľ môže na zasielanie správ, informácií, potvrdení o doručení správ, urgencií a iných oznámení vo veci Zmluvy a jej plnenia využiť elektronické prostriedky, predovšetkým elektronickú poštu, krátke textové správy (SMS) na elektronický kontakt Odberateľa, pokiaľ Odberateľ má takýto kontakt k dispozícii. Toto sa ďalej vzťahuje aj na zasielanie obchodných oznámení vo veci dodávok elektriny a súvisiacich služieb v elektronickej forme. Odberateľovi prináleží právo odmietnuť obchodné oznámenie zasielané elektronickou formou podľa platných právnych predpisov.
5. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v Zmluve a v týchto OP, sa riadia ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom o energetike ako aj ďalšími príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky (ďalej len „SR“).
6. Pokiaľ sa niektoré ustanovenie Zmluvy (vrátane OP) stane neúčinným alebo neplatným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy okrem prípadov, ak by tieto ustanovenia boli vzájomne neoddeliteľné. Zmluvné strany sa v tomto prípade zaväzujú nahradiť neúčinné ustanovenie ustanovením platným, a to tak, aby najlepšie zodpovedalo pôvodne zamýšľanému obsahu a účelu neúčinného alebo neplatného ustanovenia. Do doby nahradenia podľa predchádzajúcej vety platí zodpovedajúca právna úprava všeobecne záväzných právnych predpisov SR.
7. V prípade zmien právnych predpisov SR a Európskej únie upravujúcich oblasť energetiky a rozhodnutí orgánov štátnej správy SR, v dôsledku ktorých sa budú musieť vykonať zmeny práv a povinností zmluvných strán, ktoré im plynú zo Zmluvy, sa Zmluvné strany dohodli, že upravia svoje práva a povinnosti plynúce zo Zmluvy v súlade s prijatými

zmenami. Úprava práv a povinností plynúcich pre Zmluvné strany zo Zmluvy bude platná písomným oznámením druhej strane.

8. Zmluvné strany sa zaväzujú prijať všetky možné opatrenia na konkrétne riešenie akýchkoľvek nezhôd a sporov, ktoré môžu vzniknúť z plnenia Zmluvy alebo v súvislosti s ním. Rozpory vzniknuté z neplnenia dohodnutých podmienok budú riešené pokusom o zmier. V prípade, že nedôjde k dohode, bude predmetný spor predložený na doriešenie príslušnému súdu v SR. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia týchto OP týkajúce mimosúdneho riešenia sporov.
9. V prípade, že sú v Zmluve dojednania odlišné od ustanovení týchto OP, prednosť má úprava v Zmluve.
10. Dodávateľ je oprávnený zaznamenávať a uchovávať všetky volania Odberateľa na zákaznícku linku Dodávateľa. Pri komunikácii prostredníctvom zákazníckej linky Dodávateľa je Dodávateľ oprávnený požadovať od Odberateľa poskytnutie identifikačných údajov, a tieto si zákonným spôsobom overiť s cieľom overenia totožnosti Odberateľa. Ne poskytnutie týchto údajov Odberateľom alebo poskytnutie nesprávnych a/alebo neúplných údajov zakladá právo Dodávateľa odmietnuť požiadavku Odberateľa. Ak záznamy volaní obsahujú osobné údaje Odberateľa, ustanovenie bodu 3 tohto článku sa použije primerane. Dodávateľ je oprávnený využívať záznamy volaní na zákaznícku linku Dodávateľa výlučne pri uplatňovaní práv a výkone povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto OP.
11. Dodávateľ je oprávnený meniť OP, prípadne ich nahradiť novými obchodnými podmienkami. Právo Odberateľa podľa článku XI bod 3.2. OP týmto nie je dotknuté. V prípade, že Odberateľ po uverejnení oznámenia Dodávateľom nevypovie Zmluvu, znamená to, že akceptoval zmenu OP a je povinný plniť Zmluvu podľa nových/zmenených obchodných podmienok, ktoré sú potom pre obe Zmluvné strany dňom účinnosti OP záväzné.
12. Za platný prejav vôle Dodávateľa sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listine vyhotovenej Dodávateľom so skenovaným podpisom oprávnených osôb zastupujúcich Dodávateľa.
13. Všetky návrhy Zmlúv (ďalej len „Návrhy“), ktoré Dodávateľ zaslal Odberateľovi a neboli Odberateľom podpísané a doručené späť Dodávateľovi, sa považujú ako Odberateľom akceptované, ak Odberateľ začal plniť svoje povinnosti vyplývajúce z týchto Návrhov. Za deň platnosti a účinnosti Zmluvy uzatvorenej prijatím Návrhov sa považuje deň, keď Odberateľ prvýkrát splnil akúkoľvek svoju povinnosť vyplývajúcu z Návrhov.
14. Odberateľ nemôže postúpiť alebo previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy ako celok alebo ich časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
15. Platnosť týchto OP zaniká účinnosťou nových obchodných podmienok, ktoré nahradia tieto OP.

Odôvodnenie:

Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) bol dňa 01.10.2012 doručený pod podacím číslom úradu 28472/2012/BA návrh na schválenie obchodných podmienok poskytovania univerzálnej služby pri dodávke elektriny odberateľom elektriny kategórie domácnosti (ďalej len „obchodné podmienky“) regulovaného subjektu Východoslovenská energetika, a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 36 211 222 (ďalej len „účastník konania“).

Dňom 01.10.2012 sa začalo podľa § 18 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“) správne konanie vo veci schválenia predmetného návrhu obchodných podmienok.

Vzhľadom na rozsah agendy a zložitosť správneho konania úrad listom č. 32327/2012/BA zo dňa 06.10.2012 v zmysle § 49 ods. 2 správneho poriadku predĺžil lehotu pre vydanie rozhodnutia o 30 dní.

Úrad vykonal všetky procesné úkony, vyplývajúce zo správneho poriadku. Predložený návrh obchodných podmienok preskúmal a v priebehu správneho konania priebežne prerokovával s účastníkom konania všetky tie pripomienky, ktoré k návrhu uplatnil. Následne boli všetky pripomienky do predloženého návrhu zapracované. Pred vydaním rozhodnutia, ktorým sa obchodné podmienky dodávateľa univerzálnej služby pre dodávky elektriny schvaľujú, boli upravené aj z legislatívno-právneho hľadiska.

Úrad po preskúmaní predložených obchodných podmienok, ich súladu so všeobecne záväznými právnymi predpismi, osobitne so zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach a zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene niektorých zákonov dospel k záveru, že navrhované znenie obchodných podmienok spĺňa požiadavky na ich schválenie a rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu možno podľa § 53 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov podať odvolanie, a to v lehote 15 dní odo dňa jeho oznámenia, na Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor regulácie elektroenergetiky a plynárenstva, Bajkalská 27, P. O. Box 12, 820 07 Bratislava 27. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Ing. Richard Ružička
riaditeľ odboru regulácie
elektroenergetiky a plynárenstva

Rozhodnutie sa doručí:

Východoslovenská energetika, a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice