

## ROZHODNUTIE

Číslo: 0050/2013/P-OP  
Číslo spisu: 6885-2013-BA

Bratislava 06. 09. 2013

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor regulácie 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 plynu pre malé podniky pre regulovaný subjekt **DNV ENERGO, a.s.**, Lieskovec 803/80, 018 41 Dubnica nad Váhom, IČO 36 317 918

### 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 **DNV ENERGO, a.s.**, Lieskovec 803/80, 018 41 Dubnica nad Váhom, IČO 36 317 918 **s c h v a ľ u j e** obchodné podmienky dodávateľa plynu, ktorý poskytuje univerzálnu službu v tomto znení:

### **Obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre malé podniky**

#### **OBSAH**

#### **1. ÚVODNÉ USTANOVENIA**

#### **2. OBCHODNÉ PODMIENKY DODÁVATEĽA PLYNU**

- 2.1 Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu
- 2.2 Cena a platobné podmienky

#### **3. PODMIENKY DODÁVKY A ODBERU PLYNU**

- 3.1 Povinnosti dodávateľa plynu a povinnosti odberateľa plynu
- 3.2 Dodávka a meranie plynu
- 3.3 Obmedzenie a prerušenie distribúcie plynu
- 3.4 Neoprávnený odber a náhrada škody
- 3.5 Dodávateľ poslednej inštancie

#### **4. REKLAMÁCIA A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV**

- 4.1 Reklamačné konanie

## 4.2 Mimosúdne riešenie sporov

## 5. ZÁNİK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 5.1 Zánik zmluvy všeobecne
- 5.2 Odstúpenie od zmluvy
- 5.3 Výpoveď zo zmluvy

## 6. OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 6.1 Doručovanie
- 6.2 Záverečné ustanovenia

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby malým podnikom (ďalej len „Obchodné podmienky“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu a malým podnikom vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.

Spoločnosť DNV ENERGO, a. s. Lieskovec 803/80, 018 41 Dubnica nad Váhom, IČO: 36 317 918, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sa, vložka číslo 10245/R (ďalej len „**Dodávateľ**“) je držiteľom povolenia č. 2005P 0017 vrátane zmien, na distribúciu plynu a dodávku plynu na časti vymedzeného územia (ďalej len „**Povolenie**“), vydaného Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „**Úrad**“) dňa 04. 11. 2005.

DNV ENERGO, a. s. je súčasne plynárenským podnikom oprávneným na distribúciu plynu (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) a prevádzkuje lokálnu distribučnú sieť (ďalej len „**Sieť**“) na vymedzenom území podľa Povolenia.

Malý podnik je koncový odberateľ plynu s ročnou spotrebou plynu najviac 100 000 kWh za predchádzajúci rok v zmysle platného Rozhodnutia Úradu o cene, ktorým sa určujú ceny za dodávku plynu pre malý podnik (ďalej len „**Rozhodnutie**“). Rozhodnutie je zverejnené na webovom sídle Dodávateľa [www.dnvenergo.sk](http://www.dnvenergo.sk) (ďalej len „**Webové sídlo**“).

Dodávateľ poskytuje pre malé podniky univerzálnu službu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu. Univerzálna služba zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny.

Distribúcia plynu je doprava plynu Sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu.

Dodávkou plynu je predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu.

Odchýlka malého podniku ako účastníka trhu s plynom je odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu plynu a dodaným alebo odobratým množstvom plynu v reálnom čase.

Odborné miesto je miestom odberu plynu malého podniku vybavené určeným meradlom; za jedno odborné miesto sa považuje jedno alebo viac odborných plynových zariadení užívaných malým podnikom sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla Prevádzkovateľa.

Technické podmienky je dokument vydaný Prevádzkovateľom, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie Siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidlá prevádzkovania Siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti Siete, ktoré obsahujú najmä:

- a) technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
- b) prevádzku a kontrolu určeného meradla,
- c) princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla,
- d) zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
- e) popis existujúcich pripojení do Siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre Siete.

Prevádzkový poriadok je dokument vydaný Prevádzkovateľom schválený Úradom upravujúci podmienky prevádzky Siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu.

Určené meradlo je hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu.

## **2. OBCHODNÉ PODMIENKY DODÁVATEĽA PLYNU**

### **2.1 Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu**

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke plynu (ďalej len „**Zmluva**“) sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára:
  - a) v priestoroch obchodného miesta Dodávateľa za prítomnosti zástupcu malého podniku a Dodávateľa, a to na podnet malého podniku alebo Dodávateľa,
  - b) v mieste sídla malého podniku alebo v iných miestach za prítomnosti zástupcu malého podniku a Dodávateľa, ak si malý podnik návštevu Dodávateľa vyžiadal,
  - c) záväzným a včasným prijatím písomného návrhu<sup>1</sup> osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebude zástupca malého podniku a Dodávateľ súčasne prítomní pri podpisovaní Zmluvy,
  - d) podomovým predajom<sup>2</sup>).

---

<sup>1</sup> § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

<sup>2</sup>) Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

3. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Dodávateľom a malým podnikom (ďalej len „**Odberateľ**“) sú Obchodné podmienky schválené Úradom. Odberateľ plynu musí dostať Obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení Zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe<sup>3</sup>, sú formulované jasne a zrozumiteľne, a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na svojom Webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
5. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia dodávky plynu.
6. Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať Zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva.
7. Ak je osobou evidovanou ako Odberateľ na príslušnom odbernom mieste osoba odlišná od vlastníka nehnuteľnosti, je Odberateľ povinný pri podpise Zmluvy predložiť písomný súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s uzatvorením Zmluvy.
8. V Zmluve sa Dodávateľ zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prepravu plynu do odberného miesta Odberateľa a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s Rozhodnutím.

## **2.2 Cena a platobné podmienky**

1. Cena za združenú dodávku plynu je stanovená Rozhodnutím Úradu a cenníkom združenej dodávky plynu pre odberateľov plynu (ďalej len „**Cenník**“). Z označenia tarifných skupín v Cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z cien uvedenú v cenovom Rozhodnutí Úradu ide.
2. Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
3. Dodávateľ si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného Prevádzkovateľom. Odberateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom Prevádzkovateľa oboznámil.
4. Zmena Cenníka Dodávateľa týkajúca sa zmeny ceny za združenú dodávku plynu sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na Webovom sídle Dodávateľa.
5. Dodávateľ fakturuje odber plynu podľa údajov zistených Prevádzkovateľom Siete odpočtom určeného meradla. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi<sup>4</sup> vrátane označenia banky a čísla účtu, na ktorý má byť platba pripísaná a informácie o sklادbe

---

<sup>3</sup> §40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

<sup>4</sup> Napríklad zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

ceny za dodávku plynu podľa ustanovenia § 76 ods. 7 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o energetike**“).

6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto Odberateľa, pre ktoré je Zmluva uzatvorená mesačne.
7. Po zistení skutočného odberu plynu za príslušné fakturačné obdobie vystaví Dodávateľ Odberateľovi vyúčtovaciu faktúru vystavenú v cenách platných na obdobie dodávky plynu.
8. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.
9. Všetky platby podľa Zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v Zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník Zmluvy sám. V Zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb:
  - a) bankové inkaso z bankového účtu Odberateľa,
  - b) bankový prevod,
  - c) poštový peňažný poukaz.
10. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
11. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, keď bola platba pripísaná na účet Dodávateľa. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet Dodávateľa sa za deň platby považuje deň, keď pošta hotovosť prijala. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
12. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Odberateľ v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade nezaplatenia je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom Prevádzkovateľa obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od Zmluvy podľa článku 5.2 bod 3.

### **3. PODMIENKY DODÁVKY A ODBERU PLYNU**

#### **3.1 Povinnosti dodávateľa plynu a povinnosti odberateľa plynu**

1. Dodávateľ plynu je povinný:
  - a) zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu Odberateľovi formou opakovaných dodávok plynu za podmienok dohodnutých v Zmluve a v Obchodných podmienkach,
  - b) poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien za dodávku plynu, podmienok dodávky plynu a štruktúry ceny za dodávku plynu,
  - c) informovať Odberateľa o zmene Obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny Obchodných podmienok prostredníctvom Webového sídla,

d) uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality<sup>5</sup>; ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Dodávateľa pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošte pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.

2. Odberateľ je povinný:

- a) mať zriadené a pripojené odberné plynové zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými Prevádzkovateľom a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,
- b) mať uzatvorenú Zmluvu s jedným dodávateľom plynu na dodávku plynu do odberného miesta uvedeného v Zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania Zmluvy,
- c) umožniť Prevádzkovateľovi montáž určeného meradla a umožniť Prevádzkovateľovi prístup k určenému meradlu,
- d) poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o Odberateľoch Prevádzkovateľovi,
- e) informovať Dodávateľa o zmene údajov uvedených v Zmluve, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti,
- f) preukázať Dodávateľovi pri uzatvorení Zmluvy užívacie právo k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať dodávka plynu (ďalej len „**Dotknutá nehnuteľnosť**“), prípadne preukázať súhlas vlastníka Dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním,
- g) preukázať počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva na Dotknuté nehnuteľnosti alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa písmena f) najmä, ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybní,
- h) udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave.

### 3.2 Dodávka a meranie plynu

1. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje Prevádzkovateľ určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla pri odberných miestach typu C sa vykonáva v tomto poradí:

- a) Prevádzkovateľ fyzickým odpočtom,
- b) samoodpočtom Odberateľa, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo Prevádzkovateľovi alebo prostredníctvom Dodávateľa najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
- c) ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa písmena a) z dôvodu nedostupnosti meradla a Odberateľ neoznámi stav meradla podľa písmena b)

---

<sup>5</sup> Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu s prihliadnutím na článok 7.1 bod 7 Prevádzkového poriadku Prevádzkovateľa.

2. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje Prevádzkovateľ po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje Prevádzkovateľ.
3. Odberateľ je povinný umožniť Prevádzkovateľovi alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť Prevádzkovateľovi kontrolu odberného plynového zariadenia odberného miesta Odberateľa.
4. V prípade poruchy určeného meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva plynu meraného určeným meradlom sa určí spotreba pomocou náhradného určeného meradla alebo dohodou medzi Prevádzkovateľom a užívateľom Siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber plynu:
  - a) výpočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy určené meradlo, resp. odpočet údajov prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda meradlo meralo správne,
  - b) podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov,
  - c) podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.
5. Prevádzkovateľ je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Prevádzkovateľ pri výmene určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva plynu, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa Odberateľ nezúčastní výmeny určeného meradla, je Prevádzkovateľ povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla Odberateľom.
6. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä:
  - a) výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
  - b) výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
  - c) výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,
  - d) výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom Prevádzkovateľa, resp. technickými podmienkami Prevádzkovateľa.

### 3.3 Obmedzenie a prerušenie distribúcie plynu

1. Distribúcia plynu do odberného miesta Odberateľa môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v Zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu je Prevádzkovateľ v súlade so Zákonom o energetike, ako aj Prevádzkovým poriadkom Prevádzkovateľa povinný oznámiť Dodávateľovi 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Dodávateľ bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje Odberateľa, a to písomne v papierovej podobe alebo v elektronickej podobe na adresu Odberateľa.

### 3.4 Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely Obchodných podmienok je neoprávneným odberom plynu odber:
  - a) bez uzatvorenej zmluvy,
    - a1) o pripojení k distribučnej sieti,
    - a2) o združenej dodávke plynu,
    - a3) o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu,
  - b) nemeraného plynu,
  - c) bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu,
  - d) meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované Prevádzkovateľom,
  - e) ak Odberateľ neumožnil Prevádzkovateľovi prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ neumožnil prerušenie dodávky plynu,
  - f) ak Odberateľ nedodrжал obmedzenia určené Dodávateľom alebo Prevádzkovateľom,
  - g) ak Odberateľ nedodrжал zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
  - h) ak Odberateľ opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to Prevádzkovateľom vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie Odberateľ potvrdil.
2. Odberateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere plynu Odberateľa meraný meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí ako cena neoprávnene odobratého množstva plynu určeného s prihliadnutím na článok 7.1 bod 7 písm. a), resp. písm. b) Prevádzkového poriadku Prevádzkovateľa. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí podľa osobitného predpisu<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

### 3.5 Dodávateľ poslednej inštancie

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi plynu poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku plynu podľa cenového rozhodnutia vydaného Úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že Odberateľ uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom plynu, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.
3. Ak Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn Odberateľom, zmluva zaniká dňom, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn.
4. Prevádzkovateľ najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu alebo bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn oznámi Odberateľovi:
  - a) deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie,
  - b) dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
  - c) zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávky plynu,
  - d) dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
  - e) poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie.

## 4. REKLAMÁCIA A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

### 4.1 Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do odberného miesta Odberateľa (ďalej len ako „**Služby**“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ má právo reklamovať najmä:
  - a) kvalitu poskytnutej Služby,
  - b) odpočet určeného meradla,
  - c) fakturáciu poskytnutej Služby,
  - d) prerušenie alebo obmedzenie Služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním Služby Dodávateľa (ďalej len „**Predmet reklamácie**“).
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
  - a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese,
  - b) elektronicky na e-mailovej adrese,
  - c) osobne v sídle Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.

4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:
  - a) identifikáciu Odberateľa,
    - a1) meno a priezvisko alebo obchodné meno,
    - a2) trvalé bydlisko, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
    - a3) zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy,
  - b) presný popis s odôvodnením 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,
  - e) podpis Odberateľa alebo osoby oprávnenej konať za Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
6. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
  - a) pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
  - b) pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
  - c) pri doručení elektronicou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe.
10. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov e-mailom alebo faxom, 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.
11. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis<sup>7</sup> neustanovuje

---

<sup>7</sup> Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom.

12. Dodávateľ vydá/doručí preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť vyúčtovacej faktúry.
14. 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.

#### **4.2 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 sa doručí na adresu Úradu: Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava alebo elektronicky na adresu [urso@urso.gov.sk](mailto:urso@urso.gov.sk).
3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
  - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Odberateľa,
  - b) názov a sídlo Dodávateľa,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu.
4. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Odberateľ bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
5. Dodávateľ a Odberateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie a 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.
6. Mimosúdne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie mimosúdneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

## **5. ZÁNİK ZMLUVNÉHO VZŤAHU**

### **5.1 Zánik zmluvy všeobecne**

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak Odberateľ preukáže, že ukončuje odber plynu z odberného miesta z dôvodu prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
2. Zmluva zanikne aj v prípade, ak dôjde k prechodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa odberné miesto nachádza. Uvedené platí obdobne aj v prípade zániku nájmu nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť.
3. Ak počas platnosti zmluvy Dodávateľ a Odberateľ uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
4. Dodávateľ zašle Odberateľovi akceptačný list do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výpovede zo zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, prípadne ho v rovnakej lehote informuje o dôvodoch neakceptovania výpovede.

### **5.2 Odstúpenie od zmluvy**

1. Odberateľ má právo bezodplatne odstúpiť od Zmluvy, ak:
  - a) Dodávateľ v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu Odberateľovi,
  - b) dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu.
2. Dodávateľ má právo odstúpiť od zmluvy, ak:
  - a) je Odberateľ voči Dodávateľovi v omeškaní s úhradou ceny za dodávku plynu alebo iné služby najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
  - b) Odberateľ má v čase trvania Zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom plynu.
3. Dodávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy aj, ak Odberateľ nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke.

### **5.3 Výpoveď zo zmluvy**

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu Odberateľ alebo Dodávateľ vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.
2. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu podľa Zákona o energetike. Ak Odberateľ nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, Zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa plynu, o ktorú Odberateľ v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.

## 6. OSTATNÉ DOJEDNANIA

### 6.1 Doručovanie

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti Odberateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, ak ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré Odberateľ alebo Dodávateľ zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely Zmluvy považujú za doručené druhej strane (osobe splnomocnenej na prebranie zásielok), aj ak:
  - a) druhá 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 alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nebolo možné; v takomto prípade bude za deň doručenia považovaný deň, kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi.
3. Písomnosti, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo Zmluvy, odstúpenia od Zmluvy a uzatvorenia Zmluvy, je možné doručovať aj faxom alebo v elektronickej podobe na e-mailovú adresu Odberateľa alebo Dodávateľa, ktorú Odberateľ alebo Dodávateľ na tento účel oznámil druhej strane. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala.
4. Odberateľ a Dodávateľ sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy/e-mail/ v lehote uvedenej v článku 3.1 bod 2 písmeno f). Ak odberateľ alebo Dodávateľ v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

### 6.2 Záverečné ustanovenia

1. V súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane osobných údajov**“) Dodávateľ (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje Odberateľa uvedené v Zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku plynu, ak je Odberateľom fyzická osoba. 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 plynu do odberného miesta Odberateľa Dodávateľ na vyžiadanie poskytne Prevádzkovateľovi kópiu Zmluvy vrátane všetkých v nej uvedených osobných údajov. Odberateľ má

právo písomne namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na účel priameho marketingu v poštovom styku.

2. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v Zmluve a v Obchodných podmienkach, sa riadia ustanoveniami príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
3. Za nedodržanie zmluvných podmienok s výnimkou článku 2.2 bod 12 môže byť v Zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych obchodných podmienkach Dodávateľa primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
4. Informácie o právach Odberateľa sú uvedené na Webovom sídle Dodávateľa.
5. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka Dodávateľ Odberateľom.
6. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu Úradom.
7. Obchodné podmienky Dodávateľa nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti Rozhodnutia Úradu, ktorým Úrad Obchodné podmienky Dodávateľa schváli.
8. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné Obchodné podmienky.

Týmto rozhodnutím sa ruší rozhodnutie č. 0032/2013/P-OP zo dňa 06.03.2013, ktorým boli schválené doteraz platné obchodné podmienky.

#### **Odôvodnenie:**

Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) bol dňa 20.08.2013 doručený a zaevidovaný pod podacím číslom úradu 25200/2013/BA na schválenie návrh obchodných podmienok poskytovania univerzálnej služby pri dodávke plynu malému podniku (ďalej len „obchodné podmienky“) regulovaného subjektu DNV ENERGO, a.s., Lieskovec 803/80, 018 41 Dubnica nad Váhom, IČO 36 317 918 (ďalej len „účastník konania“).

Dňom 20.08.2013 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.

V súlade s ustanovením § 45 ods. 6 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej len „zákon o regulácii“) úrad vypracoval k 31. máju 2013 vzorové obchodné podmienky dodávky plynu, ak je pri dodávke plynu poskytovaná univerzálna služba. Podľa § 45 ods. 6 druhá veta zákona o regulácii dodávateľ plynu, ktorý poskytuje univerzálnu službu zapracuje osobitné podmienky svojej dodávky plynu do vzorových obchodných podmienok zverejnených úradom a predloží ich na schválenie úradu najneskôr do 31. augusta 2013.

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. Úrad ďalej posúdil súlad predložených obchodných podmienok so všeobecne záväznými právnymi predpismi, osobitne so zákonom o regulácii a zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene niektorých zákonov a dospel k záveru, že navrhované znenie obchodných podmienok spĺňa požiadavky na ich schválenie a rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej 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 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 plynárenstva

**Rozhodnutie sa doručí:**

DNV ENERGO, a.s., Lieskovec 803/80, 018 41 Dubnica nad Váhom