

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Řízení smluvních vztahů vybrané společnosti

Contract Management of the selected company

**ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI**  
**Fakulta ekonomická**  
Akademický rok: 2013/2014

**ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**  
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Marie JANKOVSKÁ**  
Osobní číslo: **K10B0306P**  
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Management obchodních činností**  
Název tématu: **Řízení smluvních vztahů vybrané společnosti**  
Zadávací katedra: **Katedra marketingu, obchodu a služeb**

**Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :**

1. Vypracujte úvod do problematiky smluvních vztahů a jejich specifik.
2. Stručně představte činnost vybrané společnosti.
3. Popište a rozeberte proces zpracování smluv vybrané společnosti.
4. Navrhněte doporučení k zlepšení stávajícího stavu zpracování smluv.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: 40 - 60

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

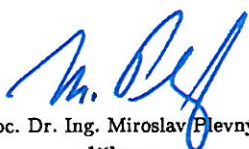
- MACHÁČKOVÁ, Marta. *Smlouvy a jejich náležitosti*. Brno: Computer Press, 2003, 204 s. Právo pro denní praxi. ISBN 80-7226-961-5.
- SYNEK, Miloslav, Heřman KOPKÁNĚ a Markéta KUBÁLKOVÁ. *Manažerské výpočty a ekonomická analýza*. Praha: C.H. Beck, 2009, xviii, 301 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-154-3.
- VEBER, Jaromír. *Management: základy, prosperita, globalizace*. Praha: Management Press, 2000, 700 s. ISBN 80-726-1029-5.

Vedoucí bakalářské práce:

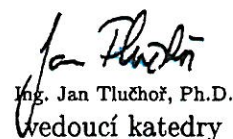
Ing. Dita Hommerová, Ph.D., MBA  
Katedra marketingu, obchodu a služeb

Datum zadání bakalářské práce: 25. října 2013

Termín odevzdání bakalářské práce: 25. dubna 2014

  
Doc. Dr. Ing. Miroslav Flevný  
děkan



  
Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Plzni dne 25. října 2013

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma:

“Řízení smluvních vztahů vybrané společnosti“

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

V Plzni dne .....

.....

Podpis autora

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala Ing. Ditě Hommerové, MBA za věcné připomínky a dobře míněné rady, díky kterým jsem mohla dokončit svou bakalářskou práci.

Dále bych ráda poděkovala vedoucímu oddělení call centra a ostatním zaměstnancům vybrané společnosti. Děkuji za odborné konzultace a všechnen čas, který mi věnovali.

V neposlední řadě bych chtěla poděkovat celé své rodině za psychickou i jinou podporu, které se mi od nich dostalo.

## Obsah

<b>ÚVOD.....</b>	<b>6</b>
<b>1 ÚČASTNÍCI TRHU S ENERGIEMI A ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD.....</b>	<b>8</b>
1.1 Výrobce elektřiny/plynu	9
1.2 Obchodník s elektřinou a/nebo plynem	9
1.3 Distributor neboli provozovatel distribuční soustavy	12
1.4 Operátor trhu	14
1.5 Energetický regulační úřad	15
<b>2 SMLOUVY A JEJICH NÁLEŽITOSTI .....</b>	<b>16</b>
2.1 Elektřina	16
2.2 Plyn	24
2.3 Odstoupení od smlouvy	30
<b>3 PROCES ZPRACOVÁNÍ SMLUV .....</b>	<b>33</b>
3.1 Původní systém	33
3.2 Současný systém	33
3.3 Nevýhody současného systému	36
3.3.1 Proces zadávání	36
3.3.2 Evidence korespondence	36
3.3.3 Skladování nezadaných smluv	37
3.3.4 Archivace	37
3.4 Nový systém	38
<b>4 PROBLEMATIKA VYPOVÍDÁNÍ SMLUV .....</b>	<b>39</b>
4.1 Písemné výpovědi	39
4.2 Elektronické výpovědi	45
4.3 Problémy při výpovědích	46
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>49</b>
<b>SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ .....</b>	<b>51</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>52</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>54</b>

## Úvod

V dnešní době si nikdo z nás neumí představit svět bez vymoženosti jakou je elektřina nebo plyn. Jejich důležitost si v každodenním životě jen málo připouštíme, ale kdykoli se ocitneme bez nich, jsme beznadějní. Společnost, kterou jsem vybrala pro svou bakalářskou práci, je dodavatelem těchto komodit. Cílem této práce je odhalit způsob, jakým dodavatel zpracovává smlouvy na dodávku energií, najít jejich největší nedostatky a navrhnout jejich zlepšení.

Protože je trh s elektřinou a plynem velmi specifický, v první kapitole jsou představeni jeho důležití účastníci a subjekty, bez kterých by těžko fungoval. Abychom mohli elektřinu a/ nebo plyn využívat, musíme začít na počátku cesty, kterou urazí od svého výrobce, přes obchodníka a distributorova až ke koncovým zákazníkům. V první kapitole jsou přestaveni i další účastníci trhu, kteří vznikli na základě energetického zákona. Jsou jimi operátor trhu a energetický regulační úřad a fungují jako podpůrné nebo kontrolní složky.

Další část práce se věnuje podrobněji smlouvám, které mezi sebou dodavatelé energií a zákazníci uzavírají. Jsou podrobně rozebrány jednotlivé typy těchto smluv s důrazem na jejich specifické znaky, které se u většiny ostatních smluv nevyskytují. Pozornost je věnována i právům a povinnostem obou smluvních stran.

Třetí kapitola je zasvěcena procesům evidence a zadávání smluv do systému dodavatele. Procesy jsou zachyceny od jejich původní verze, která se již nevyužívá, k jejich současné podobě. Protože žádný systém není dokonalý i v současném systému se objevují nedostatky. Při řešení konkrétních problémů je navržen nový způsob zpracování, který lépe reaguje na požadavky zpracovatelů i dalších pracovníků, kteří s ním přijdou do kontaktu. Jsou navržena různá další nápravná opatření, aby celek fungoval co nejnadhěji. Ve svých návrzích jsem se snažila, aby měly na stávající postupy co možná nejmenší dopad a neznamenalý pro zaměstnance a společnost znesnadnění nebo ztížení práce.

Po rozebrání jednotlivých dílčích kroků procesu zpracování smluv od zákazníků, se práce konkrétněji zaměřila na asi nejproblematictější oblast a tou je podání výpovědi stávajícímu dodavateli. V době, kdy si zákazník může svého dodavatele energií svobodně vybrat, se někteří dodavatelé pokouší zákazníky udržet za každou cenu a používají k tomu různé prostředky. Snaží se zákazníky vázat smlouvami na dobu

určitou po co nejdelší dobu, prodlužují délky lhůt, ve kterých již není možné smlouvu vypovědět, a v případě jejich nedodržení účtují zákazníkům velké pokuty.

V závěru dochází k celkovému shrnutí problémů i navržených opatření, která mají zajistit lepší funkci zákaznického centra společnosti, zjednodušit práci zpracovatelům i ostatním zaměstnancům, kteří přichází do kontaktu se zákazníky a řeší jejich problémy a požadavky. Závěrem bude ještě stručně pojednáno o nedostatečné informovanosti zákazníků, která často ovlivňuje i dobře fungující systémy.



# 1 Účastníci trhu s energiemi a Energetický regulační úřad

Trh s energiemi se řídí kromě jiných převážně zákonem č. 458/2000 Sb. o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, tzv. energetickým zákonem. Tento zákon definuje především práva a povinnosti jednotlivých účastníků, jako jsou fyzické osoby, právnické osoby a státní instituce, které operují v energetických odvětvích. Pod pojmem energetická odvětví se skrývají elektroenergetika, plynárenství a teplárenství. (§1 zákona č. 458/200 Sb.)

Účastníci trhu s elektřinou jsou definováni v §22 a účastníci trhu s plynem v §56 energetického zákona. Především jsou to:

- výrobci elektřiny/plynu,
- obchodníci s elektřinou a/nebo plynem,
- provozovatelé distribučních soustav,
- operátor trhu.

Podnikat v energetických odvětvích na území České republiky mohou za přesně stanovených podmínek fyzické či právnické osoby pouze na základě licence udělené Energetickým regulačním úřadem. (§3 odst. 3 zákona č. 458/2000 Sb.) Licencí je více druhů a liší se od sebe například délkou, na jakou jsou Energetickým regulačním úřadem udělovány. Licence na výrobu a distribuci elektřiny nebo plynu je udělována na dobu nejvýše 25 let, kdežto licence na obchod s elektřinou nebo plynem je udělována na dobu nejvýše 5 let. (§4 odst. 1 a 2 zákona č. 458/2000 Sb.)

Pro udělení licence podává fyzická nebo právnická osoba písemnou žádost Energetickému regulačnímu úřadu. K této žádosti jsou přiloženy dokumenty dokládající splnění podmínek o trestní bezúhonnosti, úplné způsobilosti k právním úkonům a odborné způsobilosti. Kromě výše uvedeného musí být taktéž osoba žádající o licenci starší 18 let a splňovat další podmínky konkrétně definované v § 5 energetického zákona. V případě právnické osoby o licenci žádá odpovědný zástupce, který musí splňovat všechny podmínky pro udělení a zároveň není odpovědným zástupce již u jiné právnické osoby. (§5 a § 6 zákona č. 458/2000 Sb.)

Držitelé licencí na distribuci elektřiny, distribuci plynu a držitel licence na činnosti operátora trhu jsou povinni provést úkony nezbytné k uskutečnění volby nebo změny dodavatele elektřiny nebo plynu, pokud zákazník takové právo uplatní. Uplatněním

práva na změnu dodavatele elektřiny nebo plynu v rozporu se sjednanými podmínkami ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem elektřiny nebo plynu není dotčena odpovědnost zákazníka za způsobenou škodu. (§11 odst. 4 zákona č. 458/2000 Sb.)

Z § 11 jasně vyplývá, že zákazník má nárok na změnu dodavatele. Pokud si však nezvládne správně ukončit smluvní vztah se současným dodavatelem, vystavuje se riziku udělení smluvní pokuty, za nedodržení obchodních podmínek. Pokuty jsou různě vysoké, nejčastěji se pohybují v řádech tisíců. Podrobněji se této problematice budeme věnovat v kapitolách věnovaných podáváním výpovědí.

## **1.1 Výrobce elektřiny/plynu**

Výrobce elektřiny má právo k připojení do distribuční soustavy, skrze kterou může poté dodávat elektřinu jím vyrobenou ostatním účastníkům trhu s elektřinou, nabízet a poskytovat podpůrné služby k zajištění provozu elektrizační soustavy. Připojení svého zařízení do distribuční sítě zajistí na vlastní náklady. Mezi jeho další povinnosti patří poskytování nezbytných informací distributorovi, pro zajištění bezpečného a spolehlivého provozu elektrizační soustavy a poskytování informací operátorovi trhu. (§23 odst. 1 a 2 zákona č. 458/2000 Sb.)

Výrobce plynu má nárok na zřízení a provozování těžebních plynovodů, na připojení do distribuční sítě a plyn jím vyrobený prodávat ostatním účastníkům trhu s plynem. Mezi jeho zákonné povinnosti patří zajištění bezpečného a plynulého provozu výroby plynu a těžebních plynovodů, hrazení provozovateli distribuční soustavy oprávněné náklady spojené s připojením do distribuční sítě a vypracovávání denních, měsíčních, ročních a desetiletých bilancí výroby plynu, které předává operátorovi trhu. (§57 odst. 8 zákona č. 458/2000 Sb.)

## **1.2 Obchodník s elektřinou a/nebo plynem**

Obchodník s elektřinou nakupuje elektřinu od licencovaných výrobců a následně ji prodává ostatním účastníkům trhu s elektřinou. Podle energetického zákona má právo na přenos a distribuci elektřiny prostřednictvím elektrické sítě, ukončit nebo přerušit dodávky elektřiny zákazníkům, kteří ji odebírají neoprávněně a na informace k vyúčtování dodávek elektřiny zákazníkům od operátora trhu. (§30 odst. 1 zákona č. 458/2000 Sb.) Mezi jeho povinnosti patří předávání technických informací operátorovi trhu o odběrných místech jednotlivých zákazníků, poskytování identifikačních údajů jednotlivých zákazníků provozovateli distribuční soustavy

a zajišťování propagace energetických služeb a jejich nabídky zákazníkům. (§30 odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb.)

Podle §30 odst. 2 písm. m) a §61 odst. 2 písm. m) zákona č. 458/2000 Sb. **mají** obchodník s elektřinou a obchodník s plynem **povinnost** zákazníkovi sdělit datum ukončení platné smlouvy, pokud si přejí provést změnu dodavatele některé z komodit. Tuto povinnost mají ale pouze v případě, kdy na smlouvě není uvedena informace o začátku a délce výpovědní doby. Tato formulace dělá v praxi největší problémy zákazníkům a jejich novým dodavatelům, kteří se snaží vypovědět stávající smlouvu.

Nákup komodit provádí společnost převážně na Českomoravské komoditní burze Kladno, jejíž energetická část byla spuštěna 11. 11. 2002 na základě oprávnění od Ministerstva průmyslu a obchodu ČR. Jedná se o elektronickou burzu, která funguje na principu poptávkových aukcí. (cmkbc.cz, 2014)

Na burze se obchoduje pomocí denních, týdenních a měsíčních cen. Denní cena je samozřejmě nejnižší, protože v sobě nese nejmenší riziko změny. Při nákupu dodavatel vychází z odhadnuté plánové spotřeby na další rok. Největší množství komodity se nakoupí v prvním až třetím čtvrtletí roku. Je to z důvodu růstu cen před zimou. Je velmi důležité, aby dodavatel pro své zákazníky nenakoupil ani moc ani málo silové elektřiny. Pokud zákazníci, za které přebírá dodavatel odpovědnost za odchylku, překročí plánované spotřebované množství o určitou část, je dodavatel povinen hradit sankce z tohoto důvodu vzniklé. To samé platí, pokud zákazník spotřebuje silové elektřiny o hodně méně, než byla jeho předpokládaná spotřeba. (vedoucí oddělení call centra, 2014)

U komodity plyn funguje burza stejným způsobem, tedy prostřednictvím poptávkových aukcí. Výrazněji se u ní pouze projevuje pohyb ceny v závislosti na politické situaci, např. současná krize na Ukrajině. S oběma komoditami společnost obchoduje také na Komoditní burze Praha nebo na Energetické burze v Lipsku. (vedoucí oddělení call centra, 2014)

Dodavatel elektřiny a/nebo plynu kromě nákupu a prodeje komodity zákazníkům na základě smluv zajišťuje veškerý zákaznický servis. To znamená, že zpracovává veškeré požadavky zákazníků včetně těch, které se týkají distribučních záležitostí. Při jejich řešení komunikuje s distributorem prostřednictvím systému operátora trhu. Pro zákazníky je systém řešení požadavků pouze s jednou společností pohodlnější a většina

distribuční záležitostí, jako je například změna distribuční sazby nebo nahlášení samoodečtu, distributor se zákazníky napřímo neřeší.

Dodavatel komunikuje s distributorem i v opačném směru. Distributor opět prostřednictvím systému operátora trhu zasílá dodavateli informaci o spotřebě jednotlivých zákazníků. Tyto informace jsou dodavatelem vyhodnocovány a zpracovány do faktur. Zákazník poté obdrží za dodávku jednu souhrnnou fakturu, kterou odesílá dodavatel.

V současnosti lze na území české republiky nalézt stovky dodavatelů energií, jak elektřiny, tak plynu. Zákazník má právo vybrat si svého dodavatele elektřiny již od roku 2006 a dodavatele plynu od roku 2007. Většina dodavatelů působí celorepublikově a není proto problém si je vybrat kdekoliv. Vhodnou volbou dodavatele a především správným porovnáním cenových nabídek, lze docílit snížení výdajů za energie.

Je však důležité mít na paměti, že část ceny elektřiny i plynu je regulována Energetickým regulačním úřadem. Tato část je tedy pevně daná pro všechny dodavatele a nazývá se regulovanou částí ceny. (dodavatele-energie.cz. 2012)

V regulované části ceny elektřiny je zahrnuta platba za distribuci, společně s měsíčním platem za rezervovaný příkon podle jmenovité hodnoty hlavního jističe a daní z elektřiny. Neregulovanou část ceny potom tvoří právě částka za silovou elektřinu, se kterou může dodavatel pohybovat dle své libosti. Celkovou cenu získáme součtem těchto dvou složek a připočtením daně z přidané hodnoty. Všechny ceny podle jednotlivých distribučních území, distribučních sazeb i hodnot hlavních jističů jsou přehledně uspořádány v produktovém ceníku. Příklad ceníku pro domácnost naleznete v příloze A, kde jsou všechny výše jmenované položky konkrétně rozepsané.

Ceník plynu vypadá trochu odlišně a je k nalezení v příloze B. Tady existují již ceníky pro každé distribuční území zvlášť z důvodu přehlednosti. Nicméně celková cena za plyn se opět skládá z regulované složky za distribuci v podobě Pevné ceny za plyn a Stálého měsíčního platu za kapacitu, a z neregulované části za dodávku plynu. Neregulovaná část obsahuje cenu za odebraný plyn a je uvedena jako částka v korunách za odebranou kWh, a stálý měsíční plat uváděný jako částka v korunách za měsíc.

Z výše popisovaného též vyplývá jeden zásadní fakt pro konečného spotřebitele. Stálé měsíční platy a ceny za distribuci musí zákazník hradit i v případě nulového odběru komodity. To znamená, že i když v konkrétním měsíci nespotřebuje žádný plyn nebo

elektřinu, stále budete muset uhradit faktury s pevně danými platbami. Neznalost tohoto faktu některými zákazníky vede k problémovým situacím. Například zákazník opustí odměrné místo a nadále v něm nežije. Tuto skutečnost však nenahlásí svému dodavateli nebo distributorovi a na místě je stále ponechám elektroměr nebo plynoměr. Zákazník je poté překvapen, proč je po něm žádáno zaplacení faktury, když objekt není používán. Je proto velmi důležité, aby zákazník zajistil demontáž plynoměru/elektroměru u příslušného distributora. Teprve po odpojení odběrného místa z distribuční sítě nejsou účtovány žádné poplatky až do doby, kdy bude objektu znovu používán a elektroměr nebo plynoměr znovu připojen.

### **1.3 Distributor neboli provozovatel distribuční soustavy**

Elektrická distribuční soustava je systém vzájemně propojených vedení a zařízení, jejichž prostřednictvím je zajištěn rozvod elektrické energie. Slouží k zajištění distribuce elektřiny na vymezeném území České republiky a patří sem i systémy měřicí, ochranné, řídicí, zabezpečovací, informační a telekomunikační. Zřizována a provozována je ve veřejném zájmu. (§2 odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb.)

Distributorem je společnost, která zajišťuje distribuci elektřiny nebo plynu na konkrétním území. Zpravidla vlastní rozvody, takže na určitém území funguje jako monopol. Z tohoto důvodu si nelze distributora vybrat ani jej změnit. (interní podklady společnosti)

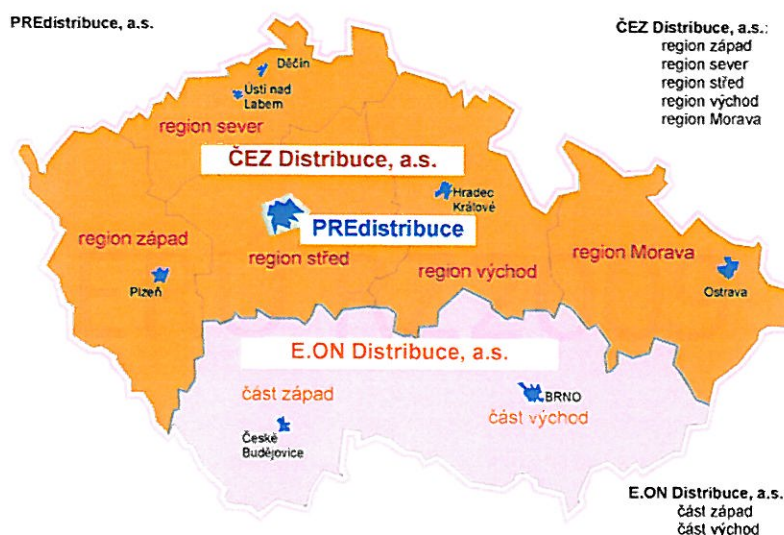
Elektrická soustava České republiky je rozdělena mezi třemi distributory. První z nich je společnost ČEZ Distribuce, a.s., která je provozovatelem distribuční soustavy elektřiny v Plzeňském, Karlovarském, Ústeckém, Středočeském, Libereckém, Královéhradeckém, Pardubickém, Olomouckém a Moravskoslezském kraji. Částečně je distributorem elektřiny i v kraji Zlínském a na Vysočině. (cezdistribece.cz, 2014)

Společnost E.ON Distribuce, a.s. je držitelem licence pro distribuci elektřiny v jižních Čechách a na jižní Moravě. (eon-distribece.cz, 2008)

Distribuci elektrické energie pro Prahu a její nejbližší okolí zajišťuje společnost PREDistribuce, a.s. (predistribuce.cz, 2008)

Lepší představu lze získat z Obrázek 1, kde jsou jednotlivá distribuční území znázorněna na mapě České republiky.

Obrázek 1 - Distribuční území elektřiny v ČR



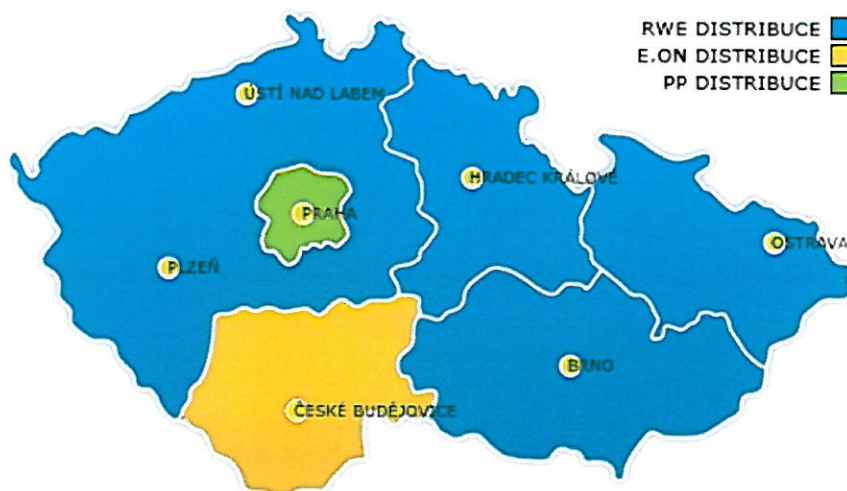
### Vyznačení územní působnosti distribučních společností

Zdroj: trustenergy.cz, 2010

Distribuční soustava plynu se skládá z vysokotlakých, středotlakých a nízkotlakých plynovodů, plynovodní přípojek a souvisejících technologických objektů. Jejich vlastníkem je provozovatel distribuční soustavy. Patří sem také zařízení k převodu informací pro činnosti výpočetní techniky. Distribuční soustava plynu je zřizována a provozována ve veřejném zájmu. (§2 odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb.)

Distribuční soustava plynu v České republice je od 1. 1. 2014 rozdělena následujícím způsobem, viz Obrázek 2.

Obrázek 2 - Distribuční území plynu v ČR



Zdroj: heliaenergy.cz, 2014

Většinu území spravuje distributor RWE Gasnet. Konkrétně oblasti západních, východních, středních a severních Čech a severní a jižní Moravy. Společnost Pražská plynárenská Distribuce, a.s. vlastní distribuční síť v hlavním městě Praha a jeho nejbližším okolí. V Jihočeském kraji pak distribuci zajišťuje společnost E.ON Distribuce, s.r.o.

Jednotliví distributoři disponují kompletními seznamy odběrných míst a zákazníků na svých územích. Evidují všechny smlouvy o připojení a jednotlivým odběrným místům přidělují identifikaci v podobě EAN/ EIC kódů. Jako vlastníci měřicích jednotek (elektroměrů, plynoměrů) mají na starosti jejich správu a údržbu. Provádějí dálkové nebo místní odečty těchto zařízení, na jejichž základě jsou předávány dodavatelům informace o konkrétní spotřebě jednotlivých zákazníků pro účely fakturace. V procesu získávání informací o konkrétní spotřebě plní také funkci validace samoodečtů zákazníků, které zákazníci zasílají svým dodavatelům.

V jejich kompetenci je mimo jiné i rozhodování o rozšiřování distribuční sítě. To se týká například rozhodnutí o rozšíření distribuční sítě k dosud nezastavěným parcelám pro jejich budoucí využití. Všechny poruchy týkající se elektrické nebo plynové distribuční sítě, musí být hlášeny zákazníky příslušným distributorům na jejich zákaznické linky. V případě poruchy zákazníci volají na bezplatné linky, jejichž číslo mají pro případ potřeby uvedeno na každém vyúčtování.

#### **1.4 Operátor trhu**

Operátor trhu je akciová společnost, jež vznikla v roce 2001 na základě energetického zákona. Jejím zřizovatelem je stát, který v ní musí být akcionářem alespoň ze 67% základního kapitálu, pro zajištění nezávislosti řízení energetického trhu na soukromých subjektech působících na trhu. V současné době je stát jediným vlastníkem akcií.

Hlavní náplní práce operátora trhu je organizace krátkodobého trhu s energiemi (plyn a elektřina). Dále zpracování bilancí nabídek a poptávek na dodávku a odběr, vyhodnocení odchylky mezi skutečnými a sjednanými dodávkami energií na celém území státu a jejich následné zúčtování jednotlivým subjektům a provozovatelům přenosové či přepravní soustavy. Mimo jiné také plní některé informační povinnosti související s provozem přepravní a přenosové soustavy a vydává periodické zprávy o trhu s energiemi v České republice. Také vykonává některé z úkonů v procesu změny dodavatele energií. (epet.cz, 2014a)

Operátor trhu má k dispozici databázi všech odběrných míst a zákazníků, kteří kdy změnili dodavatele. V současnosti eviduje zhruba 930 000 odběrných míst z celkového počtu cca 2 857 000, tedy zhruba třetinu. Také disponuje systémem, jehož prostřednictvím jsou přenášena veškerá potřebná data od dodavatelů k distributorům i zpět. V praxi má každý dodavatel, každý distributor svůj vlastní systém, který funguje určitým způsobem. Jednotlivé systémy různých dodavatelů a distributorů nejsou kompatibilní a předávání dat, by tak bylo prakticky nemožné. Proto je systém operátora trhu výborným řešením problému. Každý dodavatel i distributor nastaví svůj vlastní systém tak, aby mohli informace proudit do jednoho jediného systému (operátora trhu) a ten zajistí přesun informací i jinému účastníkovi trhu bez nutnosti instalovat další přizpůsobení systému jiného dodavatele nebo distributora. (vedoucí oddělení call centra, 2014)

## **1.5 Energetický regulační úřad**

Energetický regulační úřad byl zřízen 1. ledna 2001 na základě energetického zákona č. 458/2000 Sb. Do jeho působnosti patří především regulace cen energií (elektřina, plyn). Dále pak výkon dohledu nad trhy v energetických odvětvích, podpora hospodářské soutěže a šetření soutěžních podmínek v energetických odvětvích, správa licencí na výrobu energií, jejich přenos či přepravu, distribuci či výrobu. Významně se také podílí na podpoře využívání obnovitelných a druhotných zdrojů energie a kombinovaného způsobu výroby energií. Je také nezávislým arbitrem ve vztazích zákazník-dodavatel, zákazník-distributor a ve vztahu dodavatel-distributor. Tyto vztahy jsou upraveny právě energetickým zákonem č. 458/2000 Sb.



## 2 Smlouvy a jejich náležitosti

Smluvní vztahy mezi dodavatelem energií a zákazníkem se řídí podle občanského zákoníku, i když v něm nejsou výslovně upraveny. V energetickém zákoně jsou tyto smlouvy již definovány přesněji, ale obecné náležitosti musí splňovat podmínky občanského zákoníku.

Existuje několik variant pojmenovaných smluv podle energetického zákona. Těmi nejdůležitějšími jsou smlouva o dodávce elektřiny, smlouva o dodávce plynu, smlouva o připojení, smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny a smlouva o sdružených službách dodávky plynu.

### 2.1 Elektřina

**Smlouvou o dodávce elektřiny** se obchodník zavazuje dodávat konkrétní množství elektřiny po určitou dobu jinému účastníkovi trhu s elektřinou. (§50 odst. 1 zákona č. 458/2000 Sb.) Uzavření smlouvy o dodávce elektřiny s vybraným dodavatelem není dostačující pro zahájení dodávek elektřiny. Aby mohla být zahájena dodávka je potřeba ještě s příslušným distributorem uzavřít smlouvu o distribuci elektřiny. Smlouva o dodávce elektřiny musí, kromě jiných, obsahovat následující náležitosti definované v § 50 odst. 1 energetického zákona:

1. seznam odběrných míst,
2. dobu trvání smlouvy,
3. délku výpovědní lhůty,
4. způsob hrazení plateb za dodávku elektřiny.

Samozřejmostí je přesná identifikace obou smluvních stran (pomocí jména a příjmení/název organizace, data narození/IČO, adresy trvalého pobytu/adresa sídla organizace), předmět smlouvy a podpisy obou účastníků včetně data a místa podpisu.

Pokud si chce zákazník zařídit novou smlouvu o dodávce elektřiny pro nové odběrné místo, musí nejprve vyplnit formulář **žádosti o smlouvu** o dodávce. Tento formulář může mít různou podobu, většinou má každý dodavatel svůj vlastní formulář. V příloze C je umístěna ukázka tohoto formuláře. Jak je z příloh patrné, formulář může být využíván i k jiným úkonům, např. změně konkrétních údajů na stávající smlouvě, změna hodnoty hlavního jističe a podobně.

Teprve na základě podané žádosti, je obchodníkem vyhotovena smlouva o dodávce, případně provedena požadovaná změna ve smlouvě.

**Smlouvu o distribuci** uzavírá zákazník s příslušným provozovatelem distribuční sítě. Zákazníkovi je umožněn přístup do distribuční soustavy a zajištěn dohodnutý rezervovaný příkon. Zákazník je povinen hradit provozovateli distribuční sítě náklady spojené s připojením do sítě. Specifickými náležitostmi smlouvy o připojení jsou:

1. technické podmínky připojení zařízení a jeho umístění,
2. termín a místo připojení zařízení,
3. typ měření,
4. podmínky zániku smluvního vztahu. (§50 odst. 3 zákona č. 458/2000 Sb.)

Pokud má zákazník uzavřené tyto dvě smlouvy, dostává dvě odlišné faktury za elektřinu. Jednu za dodávku silové elektřiny od dodavatele a druhou za distribuci elektřiny od příslušného distributora. V praxi se toto řešení nepoužívá velmi často, proto má zákazník možnost uzavřít s dodavatelem **smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny**.

Touto smlouvou se obchodník zavazuje dodávat elektřinu zákazníkovi společně se zajištěním dopravy komodity a souvisejících služeb. Takto činní na vlastní jméno i vlastní náklady a zákazník již nemusí sjednávat další smlouvu s příslušným distributorem (§50 odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb.). Znamená to taky, že zákazník obdrží pouze jednu souhrnnou fakturu, kde bude vidět jak cena za dodávku elektřiny, tak cena za distribuci elektřiny. Tuto fakturu bude hradit pouze dodavateli. Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny musí podle § 50 odst. 2 energetického zákona obsahovat stejné náležitosti jako výše zmíněné smlouvy (o dodávce, o distribuci).

Jako nejpoužívanější variantu si nyní jednotlivé části smlouvy rozebereme podrobněji. Použijeme formulář konkrétního dodavatele elektřiny. Jeho celkovou podobu lze najít v příloze D. V horní části smlouvy, viz Obrázek 3, je definována kategorie zákazníka, produktová řada a varianta smlouvy, začátek čísla smlouvy a ID.

Obrázek 3- Hlavička smlouvy

**Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny** (dále jen "Smlouva")

<b>DOMÁCNOST</b> Kategorie	<b>KLASIK</b> Produktová řada	<b>Jistota 2/2014</b> Varianta	<b>CEHSQ-</b> Číslo Smlouvy Dodavatele	 ID
-------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	---	--------

Zdroj: část smlouvy z přílohy D

Společnost třídí zákazníky do dvou kategorií, na zákazníky typu "Domácnost" a zákazníky typu "Maloodběratel". V kategorii "Domácnost" se nacházejí fyzické osoby a jsou identifikovány podle data narození. Do kategorie "Maloodběratel" patří společnosti a živnostníci, kteří mají IČO.

Produktových řad a variant existuje větší množství a nebudou rozebírány podrobněji. Přiřazení produktové řady nejlépe reflektuje, jakým způsobem společnost zákazníka získala. Zda prostřednictvím elektronické aukce, nebo smlouvu zaslal konkrétní obchodní zástupce po navštívení zákazníka u něj doma. Varianta označuje konkrétní ceník příslušné produktové řady, který je zákazníkovi podle smlouvy přiznán.

Číslo smlouvy dodavatele slouží jako označení umožňující archivaci papírových originálů smluv a také jako identifikace při komunikaci se zákazníkem. Na obrázku 3 je uvedena pouze první část čísla smlouvy skládající se z písmen. Tyto písmena v sobě nesou jednoduché označení kategorie, produktové řady i varianty. Po zpracování smlouvy bude do označení smlouvy doplněno ještě šest číslic, které označují pořadí zpracování požadavku zákazníka.

Dole pole s označením ID je vepsána zkratka obchodního zástupce, který příslušnou smlouvu sjednal. V případě, že si zákazník smlouvu zařídil sám, zůstává ID prázdné. Další variantou získání nových zákazníků je elektronická aukce, v takovém případě se v poli ID nachází zkratka názvu aukce, případně její číselné označení.

V další části smlouvy, viz Obrázek 4, jsou plně identifikovány obě smluvní strany – dodavatel i zákazník.

Obrázek 4 - Identifikace dodavatele a zákazníka

Dodavatel					
EP ENERGY TRADING, a.s. se sídlem Klimentská 46, 110 02 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 10233, IČ: 27386643, DIČ: CZ27386643, <a href="http://www.epet.cz">www.epet.cz</a> , <a href="mailto:info@epet.cz">info@epet.cz</a> , zákaznická linka 255 707 099					
Zákazník					
Titul před jménem	Jméno	Příjmení	Titul za jménem		
Telefon	E-mail	Datum narození			
Adresa trvalého pobytu					
Ulice	Č. p.	Č. o.	Obec	PSČ	
Adresa pro zaslání korespondence	<input type="checkbox"/> stejná jako adresa trvalého pobytu	<input type="checkbox"/> jiná - vyplňte:			
		Jméno a příjmení			
Ulice	Č. p.	Č. o.	Obec	PSČ	

Zdroj: část smlouvy z přílohy D

V identifikaci dodavatele můžeme nalézt, kromě názvu a sídla společnosti, IČ a DIČ, také odkazy na webové stránky, kde se zákazníci mohou o společnosti dozvědět více. Jsou zde ke stažení veškeré potřebné formuláře potřebné ke změně dodavatele, přepisu se změnou dodavatele i přepisu v rámci společnosti, postupy a slovníček pojmů z energetiky. Důležitá je pro zákazníky i zákaznická linka, na kterou se mohou kdykoliv obrátit v případě dotazů nebo jen v případě ověření si informací. V dnešní době rychlá e-mailová pošta představuje další snadný způsob, jak se spojit s dodavatelem a řešit případné požadavky. Proto je zde uvedena i e-mailová adresa společnosti. Na e-maily zákazníků bývá obvykle reagováno do dvou pracovních dnů buď odpovědním e-mailem, nebo hovorem ze zákaznické linky. Operátoři jsou si vědomi tohoto pravidla a jsou kontrolováni teamleadrem call centra v jeho dodržování.

U identifikace zákazníka, v případě našeho obrázku se jedná o fyzickou osobu, je nezbytné uvést následující údaje:

- jméno a příjmení
- datum narození
- celou adresu trvalého pobytu včetně čísla popisného a PSČ
- korespondenční adresu v případě, že se neshoduje s adresou trvalého pobytu

Korespondenční adresa je pro zákaznické centrum velice důležitou informací. Právě na ni jsou zasílány roční vyúčtování, platební kalendáře i jiné dokumenty. Pokud zákazník neuvede korespondenční adresu, ale na adrese trvalého pobytu poštu neodebírá pravidelně, často dochází k situacím, kdy zákazník nereaguje na velmi důležitá sdělení od dodavatele. Bývá to obvykle v případech, kdy jsou po zákazníkovi požadovány doplňující dokumenty potřebné ke změně dodavatele, např. nová plná moc.

Komunikace prostřednictvím pošty je ale až poslední variantou. Zákaznické centrum se v takových případech snaží zákazníka kontaktovat pomocí telefonu nebo e-mailu (pokud jsou na smlouvě uvedeny). V případě, kdy zákazník s dodavatelem delší dobu nekomunikuje a nereaguje na výzvy o dodání informací, není jiná možnost než zákazníka v systému společnosti stornovat a jeho smlouvu vyřadit. Je to však až poslední varianta a zákazník je předtím nespočetněkrát kontaktován veškerými možnými způsoby.

Po vymezení smluvních stran následuje předmět smlouvy a specifikace odběrného místa, viz Obrázek 5.

Obrázek 5 - Předmět smlouvy, Specifikace odběrného místa

Předmět Smlouvy									
Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Zákazníkovi sdružené služby dodávky elektřiny dle zákona 458/2000 Sb. v platném znění a závazek Zákazníka za tyto služby uhradit Dodavateli řádně a včas dohodnutou platbu. Podmínky dodávky elektřiny a další vzájemná práva a povinnosti smluvních stran upravují Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny Dodavatele číslo 1/2014 (dále jen "VOPDE") a Ceník produktové řady a varianty pro dané období a pro produkt sjednaný ve Smlouvě, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy.									
Specifikace odběrného místa, distribuční sazba a produkt na dodávku									
Ulice		Č. p.		Č. o.		Obec		PSC	
EAN		8		5		9		1	
8		2		4		0		0	
Způsob připojení		<input type="checkbox"/> 1-fázové		<input type="checkbox"/> 3-fázové		Hodnota jističe před elektroměrem:		A	
Distribuční sazba:		<input type="checkbox"/> D01d		<input type="checkbox"/> D02d		<input type="checkbox"/> D25d		<input type="checkbox"/> D26d	
		<input type="checkbox"/> D27d		<input type="checkbox"/> D35d		<input type="checkbox"/> D45d		<input type="checkbox"/> D55d	
		<input type="checkbox"/> D56d		<input type="checkbox"/> D61d					
Produkt na dodávku: K distribuční sazbě je přiřazen odpovídající produkt dle příslušného Ceníku dodávky elektřiny.									

Zdroj: část smlouvy z přílohy D

V předmětu smlouvy je jasně vyznačena povinnost dodavatele poskytnout zákazníkovi veškeré služby dodávky elektřiny, což znamená nejen dodávku silové elektřiny ale také distribuci elektřiny až k zákazníkovi. Díky odkazu na energetický zákon je zaručeno plnění veškerých povinností a práv obou smluvních stran. Práva a povinnosti dodavatele i zákazníka jsou uvedeny ve všeobecných obchodních podmínkách, které jsou nedílnou součástí smlouvy a fungují jako zpřesnění důležitých fakt. Obchodní podmínky jsou součástí smluv u všech dodavatelů a každý dodavatel si je zpracovává sám. V příloze E najdeme Všeobecné obchodní podmínky vybrané společnosti.

Specifikace odběrného místa je pravděpodobně nejdůležitější částí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny. Na přesnosti vyplňovaných údajů by si měl dát zákazník obzvláště záležet, protože na jejich správnosti závisí rychlost a správnost změny dodavatele. Je potřeba uvést, na jaké adrese se odběrné místo nachází. Ve většině případů to bývá adresa trvalého pobytu, neboť zákazník často odebírá elektřinu právě tam. Pokud ovšem zákazník vlastní chatu nebo jiné nemovitosti adresa bude pravděpodobně odlišná. Často se v praxi stává, že zákazník adresu odběrného místa nevyplní, protože se domnívá, že není důležitá. Bývá to nejvíce v případech, kdy je

shodná s adresou pobytu. V takovémto případě smlouvu ale dodavatel nemůže vypovědět u stávajícího dodavatele a zákazník musí být kontaktován a adresa doplněna.

Další položkou nezbytnou pro zavedení do systému a podání výpovědi je EAN kód. **EAN kód** je 18 místné číslo, které je přiřazené každému odběrnému místu elektřiny. Prvních devět čísel je, až na výjimky v podobě lokálních sítí, vždy shodných – 859182400XXXXXXXXXX a jsou ve smlouvě předvyplněny. Číslice, která následuje po pevně dané části, označuje distribuční území, na kterém se odběrné místo nachází. Další čísla jsou vygenerována příslušným distributorem při prvním připojení odběrného místa do sítě a od té doby se již nemění.

Následující údaje se týkají připojení odběrného místa do elektrické sítě. Jsou dva způsoby připojení, jednofázové a třífázové. V praxi má většina zákazníků, domácností i malooběratelů, třífázové připojení.

Hlavní jistič funguje na stejném principu jako obyčejné pojistky. V případě, kdy dojde k proudovému přetížení, se jistič rozeprve. Má tedy ochranou funkci. (epet.cz, 2014b) Jeho hodnota je různá ale nejčastěji se pohybuje od 10A do 63A. Podle jmenovité proudové hodnoty jističe se odvíjí i cena za rezervovaný příkon, která je zákazníkovi účtována.

Distribuční sazba označuje, jakým způsobem daný objekt odebírá elektřinu. Záleží na tom, zda zákazník elektřinou objekt vytápí, popřípadě jakým způsobem vytápění používá. Sazby dělíme na jednotarifní a dvoutarifní. (epet.cz, 2014c) Dvoutarifní sazba je určena pro zákazníky, kteří elektřinou topí nebo pomocí ní ohřívají vodu. Během dne dochází k přepínání vysokého tarifu, kdy zákazník platí za elektřinu více, a nízkého tarifu, kdy je cena nižší. K přidělení dvoutarifní sazby je potřeba požádat příslušného distributora a splnit podmínky jím stanovené. U jednotarifní sazby mají zákazníci pouze jeden tarif a platí za elektřinu cenu stále stejnou a nezáleží tedy na času odběru. (epet.cz, 2014d)

Na obrázku 5 jsou vyjmenované jednotlivé distribuční sazby pro domácnosti. Například sazba D01d je jednotarifní sazba, určená domácnostem, které mají nízkou spotřebu. Sazba D25d je již sazba dvoutarifní a k vytápění objektu je použito elektrické akumulární zařízení. Tyto sazby začínají na písmeno “D“. U odběrných míst zákazníků, malooběratelů, začínají distribuční sazby písmenem “C“. (epet.cz, 2014d)

Po specifikování odběrného místa se ve smlouvě nachází další povinná část dle energetického zákona. Zákazník musí zvolit způsob, jakým bude dodavatele hradit faktury a zálohové platby, z možností uvedených na Obrázek 6.

Obrázek 6 - Platební podmínky

Cena a platební podmínky	
Způsob odesílání faktur a předpisů záloh:	<input type="checkbox"/> elektronicky na e-mail Zákazníka <input type="checkbox"/> v papírové podobě běžnou poštou
Způsob provádění plateb a přeplatků:	Faktury: <input type="checkbox"/> Příkaz <input type="checkbox"/> Bankovní inkaso Zálohy: <input type="checkbox"/> Příkaz <input type="checkbox"/> Bankovní inkaso <input type="checkbox"/> SIPO - spojovací číslo: <input type="text"/>
Číslo účtu Zákazníka:	<input type="text"/> Kód banky: <input type="text"/> *Účet slouží i pro vrácení přeplatků
Počáteční výše záloh:	<input type="text"/> Frekvence záloh: <input type="checkbox"/> Měsíc <input type="checkbox"/> Kvartál <input type="checkbox"/> Pololetí Předpokládaná roční spotřeba: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> kWh/rok

Zdroj: část smlouvy z přílohy D

V dnešní době, kdy má většina lidí osobní účet v bance, je možno zvolit variantu příkazem nebo bankovním inkasem. V případě, že zákazník nevlastní bankovní účet nebo z něj hradit nechce, zvolí variantu placení SIPO. Musí tedy uvést spojovací číslo účtu, ze kterého budou následně zálohové platby strhávány. Při této variantě jsou případné přeplatky nebo nedoplatky hrazeny pomocí poštovních poukázek.

Zákazník má taktéž volnou ruku ve volbě frekvence hrazení záloh. Nejběžnější je hrazení záloh měsíčně. Kvartální nebo pololetní zálohy volí zákazníci často u objektů, kde pravidelně nepobývají, jako jsou například chaty a chalupy. Zákazník má také možnost zvolit si počáteční výši těchto záloh. Pokud kolonku nevyplní, bude mu výše zálohy spočítána automaticky systémem z předpokládané roční spotřeby, která je v této části také uvedena.

Do platebních podmínek je zahrnutý i způsob odesílání faktur a předpisů záloh. V případě, že zákazník používá e-mail a je mu tento způsob příjemnější, může si nechat platební kalendář i roční vyúčtování nechat zasílat elektronicky. Pokud zvolí zasílání faktur poštou v papírové podobě, je důležité dbát na správně vyplněnou korespondenční adresu. Tento způsob bývá u většiny variant smluv zpoplatněn manipulačním poplatkem.

Obrázek 7 - Doba trvání smlouvy a způsob ukončení stávající smlouvy

Doba trvání smlouvy	
Požadovaný termín zahájení dodávky:	<input type="checkbox"/> Nejblíže možný termín <input type="checkbox"/> K datu: <input type="text"/>
<small>Dodávka elektřiny bude zahájena po ukončení dodávky předchozího dodavatele elektřiny, pokud taková byla sjednána, nejdříve však k datu provedení účinné změny dodavatele v souladu s platnou legislativou. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Zákazníkem a účinnosti dnem zahájení dodávky elektřiny Dodavatelem. Smlouva se sjednává na dobu určitou, na 24 měsíců ode dne zahájení dodávky elektřiny Dodavatelem.</small>	
Způsob ukončení stávajícího smluvního vztahu Zákazníka	
Dosavadní dodavatel elektřiny:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Zákazník níže na této žádosti uděluje pínou moc Dodavatelii k ukončení smlouvy Zákazníka s dosavadním dodavatelem elektřiny pro výše uvedené odběrné místo	
<input type="checkbox"/> Smlouva s dosavadním dodavatelem elektřiny je sjednána na dobu určitou do <input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Výpověď podává Zákazník dosavadnímu dodavatelii sám tak, aby smlouva byla ukončena k datu <input type="text"/>	

Zdroj: část smlouvy z přílohy D

Na Obrázek 7 vidíme další část smlouvy, kde je uvedena **doba trvání smlouvy** a způsob ukončení stávající smlouvy zákazníka. V našem konkrétním případě se jedná o smlouvu na dobu určitou, uzavřenou na 24 měsíců. Vybraná společnost má většinu smluv se zákazníky uzavřenou na dva nebo tři roky s automatickou prolongací. Když zákazník ve stanovených lhůtách dle obchodních podmínek (příloha D část 9.) dodavateli neoznámí svůj záměr smlouvu nadále neprodlužovat, smlouva se automaticky prolonguje o další rok a to i opakovaně. Smlouvy bez možnosti prolongace společnost uzavírá jen výjimečně, protože zákazník je v takovéto případě nucen hlídat datum ukončení a sjednat si smlouvu novou. Může se proto stát, že v případě opomenutí tohoto faktu, zákazníkovi vyprší smlouva a odebírá elektřinu neoprávněně. Tzv. neoprávněný odběr může vyústit až v přerušení dodávek elektřiny a demontáž elektroměru.

Požadovaný termín zahájení dodávky úzce souvisí s částí Způsob ukončení stávajícího smluvní vztahu Zákazníka. V této části zákazník uvede svého současného dodavatele elektřiny a vybere možnosti, jak bude smlouva ukončena.

Pravděpodobně nejsnadnější variantou pro zákazníka je udělit novému dodavateli plnou moc, aby na jejím základě mohl podat výpověď místo zákazníka. I přesto má zákazník povinnost sdělit novému dodavateli, zda je stávající smlouva uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou. Příslušné datum vyplní do druhé řádky v případě smlouvy na dobu určitou, v případě smlouvy na neurčito zaškrtně kolonku “Nejbližší možný termín“ v části Doba trvání smlouvy. V praxi je toto nejvyužívanější varianta. Ve společnosti je proto vyhrazen jeden pracovník, který se zabývá pouze ukončováním stávajících smluv za zákazníky. Toto téma bude samostatně rozebíráno v páté kapitole.

Pokud si zákazník vypoví smlouvu se stávajícím dodavatelem sám, je velmi důležité tuto skutečnost do smlouvy zaznamenat. Zákazník zaškrtně třetí variantu a musí uvést konkrétní datum, ke kterému budou dodávky od stávajícího dodavatele ukončeny. Na základě tohoto data bude možné doplnit i požadovaný datum zahájení dodávek a zákazníka správně přihlásit. V případě chybných údajů od zákazníka může dojít k situaci, kdy bude zákazník nějakou dobu v neoprávněném odběru nebo mu bude v jeden den dodávat více dodavatelů. Obě tyto situace jsou příslušně sankcionovány jednotlivými dodavateli. Smluvní pokuty slouží obvykle jako zajišťovací prostředek. V tomto případě však sankce funguje jako pohružka a vede zákazníka k tomu, aby splnil



smluvní povinnosti. Tedy neukončil smlouvy s dosavadním dodavatelem dříve, případně včas hradil své závazky. (Macháčková, 2003)

Poslední část smlouvy tvoří závěrečná ustanovení, která jsou vidět na Obrázek 8.

Obrázek 8 - Závěrečná ustanovení

Závěrečná ustanovení	
<p>Zákazník uděluje Dodavateli souhlas se shromažďováním a zpracováním svých osobních údajů dle aplikovatelných právních předpisů a VOPDE. Byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, může Zákazník kategorie Domácnost nebo podnikající fyzická osoba od Smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Dále může Zákazník kategorie Domácnost nebo podnikající fyzická osoba, byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, písemně odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce ve lhůtě do 5 dnů před zahájením dodávky elektřiny. Toto právo je třeba uplatnit u Dodavatele na adrese: EP ENERGY TRADING, a.s., Klimentská 46, 110 02 Praha 1.</p> <p>Zákazník bere na vědomí, že uzavřením této Smlouvy (jejím podpisem) dochází ke změně dodavatele elektřiny. Zákazník svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s tím, že Smlouva obsahuje doložku, která odkazuje na VOPDE, Ceník elektřiny Dodavatele a Ceník vybraných služeb, které jsou mimo text Smlouvy a upravují další práva a povinnosti smluvních stran při dodávce elektřiny, převzal je, porozuměl jim a bez výhrad je akceptuje. Dále Zákazník podpisem této Smlouvy stvrzuje, že mu Dodavatel s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy sdělil veškeré potřebné informace týkající se smluvního vztahu, tak aby jeho podpis vyjadřoval informovaný projev jeho vůle. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn závazek pro uvedené odběrné místo uzavřít, veškeré jim uvedené údaje jsou pravdivé a úplné a je si vědom případných následků uvedení nepravdivých údajů.</p>	
<b>Za Dodavatele</b>	<b>Za Zákazníka</b>
Praha	
Datum podpisu	Datum podpisu
Místo	Místo
Jméno a příjmení, funkce	Jméno a příjmení
Podpis a razítko	Podpis

Zdroj: část smlouvy z přílohy D

V textu závěrečných ustanovení je popsáno právo zákazníka do 14 dnů od uzavření smlouvy písemně odstoupit. Nárok na odstoupení od smlouvy mají pouze zákazníci kategorie Domácnost v případě, že smlouva byla uzavřena mimo prostory podnikání dodavatele. Obvykle to bývají případy, kdy zákazníka navštíví obchodní zástupce u něj doma. Zákazníci kategorie domácnost mají také právo, bez jakýchkoliv sankcí a bez udání důvodů, písemně odstoupit od smlouvy uzavřené mimo obvyklé prostory dodavatele a to do pěti dnů před započítáním dodávky.

Zákazník svým podpisem uzavírá smlouvu s novým dodavatelem na dodávku elektřiny a zároveň souhlasí s poskytováním a zpracováním osobních údajů. Podpis slouží jako informovaný projev vůle zákazníka, který byl před uzavřením smlouvy seznámen i s všeobecnými obchodními podmínkami (jsou nedílnou součástí smlouvy), příslušným produktovým ceníkem (není nedílnou součástí smlouvy) a ceníkem ostatních služeb (není nedílnou součástí smlouvy).

## 2.2 Plyn

**Smlouvou o dodávce plynu** se obchodník zavazuje dodávat plynu po určitou dobu v konkrétním množství jinému účastníkovi trhu s plynem. (§72 odst. 1 zákona č. 458/2000 Sb.) Uzavření smlouvy o dodávce plynu s vybraným dodavatelem opět není dostačující pro zahájení dodávek plynu zákazníkovi. Pro započítání dodávky je potřeba s distributorem příslušným k odběrnému místu uzavřít smlouvu o distribuci plynu.

(epet.cz slovníček pojmů) Smlouva o dodávce plynu musí, kromě jiných, obsahovat následující náležitosti definované v § 72 odst. 1 energetického zákona:

1. seznam odběrných míst
2. dobu trvání smlouvy
3. délku výpovědní lhůty
4. způsob hrazení plateb za dodávku elektřiny

Nezbytná je identifikace obou smluvních stran (pomocí jména a příjmení/název organizace, data narození/IČO, adresy trvalého pobytu/adresa sídla organizace), definování předmětu smlouvy a podpisy obou účastníků včetně data a místa podpisu.

Pokud si chce zákazník zařídit novou smlouvu o dodávce plynu pro nové odběrné místo, musí nejprve vyplnit formulář **žádosti o smlouvu** o dodávce. Tento formulář má různou podobu u různých dodavatelů. V příloze F je umístěna ukázka tohoto formuláře dodavatele E.ON. Stejný formulář používá společnost E.ON i k uzavření žádosti smlouvy o sdružených službách dodávky plynu.

Teprve na základě podané žádosti, je obchodníkem vyhotovena smlouva o dodávce, případně smlouva o sdružených službách dodávky plynu.

**Smlouvu o distribuci** uzavírá zákazník s příslušným provozovatelem distribuční sítě. Zákazníkovi je umožněn přístup do distribuční soustavy a zajištěna dohodnutá distribuční kapacita. Zákazník je povinen hradit distributorovi náklady spojené s připojením do sítě. Specifickými náležitostmi smlouvy o připojení jsou:

1. technické podmínky připojení zařízení a jeho umístění,
2. termín a místo připojení zařízení,
3. typ měření,
4. podmínky zániku smluvního vztahu. (§72 odst. 3 a 6 zákona č. 458/2000 Sb.)

Při uzavření dvou výše zmiňovaných smluv, dostává zákazník za plyn dvě rozdílné faktury. Jednu za dodávku plynu od dodavatele, druhou za distribuci plynu od distributora příslušného odběrného místa.

V současnosti je mnohem častější uzavřít **smlouvu o sdružených službách dodávky plynu** s dodavatelem. Při uzavření této smlouvy nemusí zákazník uzavírat smlouvu o připojení zvlášť. Obchodník je touto smlouvou zavázán k nejen k dodávce plynu, ale

i k zajištění přenosu komodity a ostatních souvisejících služeb. Takto činní na vlastní jméno i vlastní náklady (§72 odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb.). Zákazník tedy obdrží pouze jednu souhrnnou fakturu, kde bude vidět zvlášť cena za dodávku plynu a cena za přenos plynu. Tuto fakturu zákazník hradí pouze dodavateli. Smlouva o sdružených službách dodávky plynu musí podle § 72 odst. 2 energetického zákona obsahovat stejné náležitosti jako výše zmíněné smlouvy (o dodávce, o připojení).

Smlouva o sdružených službách dodávky plynu je velmi podobná smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny. Liší se pouze v částech, které si následně rozebereme. Celá smlouva je umístěna v příloze G.

V horní části smlouvy se opět nachází pojmenování typu smlouvy (o sdružených službách dodávky plynu), kategorie zákazníka, produktová řada a varianta, začátek čísla smlouvy a identifikační znak ID. Z Obrázek 9 je možné zjistit, že i u plynu jsou zákazníci dělení do dvou kategorií – “Domácnost“ a “Maloodběratel“.

Obrázek 9 - Hlavička smlouvy

**Smlouva o sdružených službách dodávky plynu** (dále jen “Smlouva”)

<b>DOMÁCNOST</b> Kategorie	<b>KLASIK</b> Produktová řada	<b>Optimum</b> Varianta	<b>CPHSQ-</b> Číslo Smlouvy Dodavatele	 ID
-------------------------------	----------------------------------	----------------------------	---	--------

Zdroj: část smlouvy z přílohy G

Produktové řady plynu a elektřiny se samozřejmě liší. Vzhledem k množství variant však nebudeme jednotlivé produkty nabízené dodavatelem rozebírat. Z počátečních písmen čísla smlouvy jsou schopni operátoři na zákaznické lince schopni rozpoznat, zda se jedná o smlouvu komodity plyn nebo elektřina, a kategorii zákazníka. V písmenném označení čísla smlouvy je totiž skryt jednoduchý systém. Druhé písmenko označuje komoditu. Písmeno “E“ znamená elektřina a písmeno “P“ plyn. Třetí písmeno “H“ je zkratka anglického slova HOME neboli domácnost. Pro kategorii zákazníků “Maloodběratel“ je použito písmeno “P“, jako zkrácení anglického slova PROFIT.

Část „Identifikace zákazníka a dodavatele“ je shodná pro oba typy smluv a proto její rozbor vynecháme.

Předmět smlouvy se od komodity elektřina víceméně neliší, viz Obrázek 10. Nicméně specifikace odběrného místa je značně odlišná.

Obrázek 10 - Předmět smlouvy a Specifikace odběrného místa

Předmět Smlouvy																			
Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Zákazníkovi sružené služby dodávky plynu dle zákona 458/2000 Sb. v platném znění a závazek Zákazníka za tyto služby uhradit Dodavateli řádně a včas dohodnutou platbu. Podmínky dodávky plynu a další vzájemná práva a povinnosti smluvních stran upravují Všeobecné obchodní podmínky dodávky plynu Dodavatele číslo 1/2014 (dále jen "VOPDP") a Ceník zemního plynu Dodavatele pro dané období pro produktovou řadu a variantu sjednanou ve Smlouvě, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy.																			
Specifikace odběrného místa (dále také OM)																			
EIC kód:	2	7	Z	G								Číslo OM:							
Předpokládaná roční spotřeba:																			
Ulice			Č. p.	Č. o.	Obec								PSČ						

Zdroj: část smlouvy z přílohy G

Předmět smlouvy stanovuje povinnost dodavatele poskytnout zákazníkovi veškeré služby související s dodávkou plynu včetně distribuce. V předmětu smlouvy jsou zmiňované obchodní podmínky, kterou jsou nedílnou součástí smlouvy a jsou k nalezení v příloze H. V obchodních podmínkách pro dodávku plynu jsou blíže specifikovány další práva a povinnosti obou smluvních stran a vycházejí z energetického zákona.

Specifikace odběrného místa v případě komodity plyn je zajištěna EIC kódem odběrného místa zákazníka. 16 místný **EIC kód** se skládá jak z čísel, tak z písmen a slouží k identifikaci všech odběrných míst plynu. První čtyři znaky jsou pevně dané – 27ZG. Následuje číselné označení distribučního území číslicí od 1 do 9 a další pevně ustanovená kombinace čísel a písmene – 00Z. Následujících sedm číslic je přiřazeno konkrétnímu odběrnému místu distributorem při prvním připojení do distribuční soustavy. Poslední znak je speciální a může to být buď číslo, nebo písmeno.

Číslo odběrného místa je znak specifický pouze pro komoditu plyn. Má různou délku podle jednotlivých distributorů. Protože je číslo odběrného místa přiřazeno konkrétnímu odběrnému místu, úzce souvisí s EIC kódem. Na webových stránkách příslušného distributora lze jeho pomocí ověřit správnost EIC kódu, což v praxi zjednodušuje práci zaměstnancům zákaznického centra v případě, že je EIC kód špatně čitelný.

Předpokládaná roční spotřeba je nepovinný údaj, který ale může dodavateli o odběrném místě hodně říct. Zákazník má možnost uvést předpokládanou roční spotřebu v jednotkách kWh/rok nebo ji vyjádřit v m<sup>3</sup>/rok. V jednotkách m<sup>3</sup> je spotřeba plynu uvedena na plynoměru. Na faktuře pak zákazník vidí spotřebu v jednotkách kWh. Pro tyto jednotky existuje jednoduchý převod, aby si zákazník mohl skutečnou spotřebu a fakturovanou spotřebu ověřit a porovnat.

Přesný přepočtový koeficient je uveden na konkrétní faktuře, ale pro jednoduché srovnání použijeme koeficient přibližný:

$$1 \text{ m}^3 = 10,55 \text{ kWh.}$$

Spotřebu v kWh tedy určíme vynásobením skutečnou spotřebou v m<sup>3</sup> a koeficientu 10,55. (cenyenergie.cz, 2013)

Adresa odběrného místa je důležitý a povinný údaj. Zákazníci mají často zkreslenou představu, že adresu odběrného místa nemusí vyplňovat v případě, že se shoduje s adresou trvalého pobytu nebo s adresou korespondenční. Zaměstnanci zákaznického centra toto ale předpokládat nemohou. Zákazník v případě, že zákazník vlastní více nemovitostí nebo více odběrných míst jejich adresa se může lišit. Aby mohla být provedena změna dodavatele, musí být odběrné specifikováno i místně, tedy příslušnou adresou. Správná adresa hraje také důležitou roli při podání výpovědi smlouvy stávajícímu dodavateli.

Oddíl Cena a platební podmínky je na formuláři smlouvy o sdružených službách dodávky plynu trochu jinak uspořádán, viz Obrázek 11.

Obrázek 11 - Cena a platební podmínky

**Cena a platební podmínky**

Způsob odeslání faktur a předpisů záloh:  elektronicky na e-mail Zákazníka  v papírové podobě běžnou poštou

Způsob provádění plateb a přeplatků: Faktury:  Příkaz  Bankovní inkaso  
Zálohy:  Příkaz  Bankovní inkaso  SIPO - spojovací číslo

Číslo účtu Zákazníka:  Kód banky:  \*Účet slouží i pro vrácení přeplatků

Počáteční výše zálohy:  Kč/měsíc - vyplíte pouze v případě, že požadujete konkrétní výši zálohy Frekvence záloh:  Měsíc  Kvartál  Pololetí

Zdroj: část smlouvy z přílohy G

Zákazník musí vybrat, jakou formou mu budou zasílány platební kalendáře a faktury. Při zvolení varianty elektronicky, je důležité, aby zákazník e-mailovou adresu, kterou na smlouvu uvedl, skutečně používal a pravidelně kontroloval. Pokud zvolí klasické zasílání poštou v papírové podobě, je nezbytným předpokladem správně uvedená korespondenční adresa.

Počáteční výše zálohy je nepovinný údaj. V případě jeho nevyplnění budou zálohy automaticky nastaveny systémem podle předpokládané roční spotřeby. Předpokládaná roční spotřeba byla vyplněna již u oddílu Specifikace odběrného místa.

Způsob vyplňování způsobu provádění plateb, spojovacího čísla SIPO a bankovního účtu je shodné s vyplňováním v elektřině. Stejně tak frekvence placení záloh, kdy má

zákazník možnost vybírat z variant měsíčně, kvartálně (jednou za čtvrtletí) nebo pololetně.

Oddíly Doba trvání smlouvy a Způsob ukončení stávajícího smluvního vztahu se od elektřiny neliší svým rozdělením, viz Obrázek 12.

Obrázek 12 - Doba trvání a způsob ukončení smlouvy

**Doba trvání smlouvy**

Požadovaný termín zahájení dodávky:  nejbližší možný termín  k datu:

Dodávka plynu bude zahájena po ukončení dodávky předchozího dodavatele plynu, pokud taková byla sjednána, nejdříve však k datu provedení účinné změny dodavatele v souladu s platnou legislativou. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Zákazníkem a účinnosti dnem zahájení dodávky plynu Dodavatelem. Sjednává se na dobu určitou, na 24 měsíců ode dne zahájení dodávky plynu Dodavatelem.

**Způsob ukončení stávajícího smluvního vztahu Zákazníka**

Dosavadní dodavatel plynu:

Zákazník níže na této žádosti uděluje plnou moc Dodavateli k ukončení smlouvy Zákazníka s dosavadním dodavatelem plynu pro výše uvedené odběrné místo

Smlouva s dosavadním dodavatelem plynu je sjednána na dobu určitou do

Výpověď podává Zákazník dosavadnímu dodavateli sám tak, aby smlouva byla ukončena k datu

Zdroj: část smlouvy z přílohy G

Zákazník opět vybírá z variant - výpověď podává zákazník a byla podána k uvedenému datu, nebo udělí novému dodavatele plnou moc a ten vypoví stávající smlouvu za něj. Pokud je smlouva uzavřena se stávajícím dodavatelem na dobu určitou, je nutné vyplnit konkrétní datum, ke kterému může být vypovězena. Nezbytným údajem je samozřejmě i správné uvedení současného dodavatele plynu. Ještě v loňském roce existovali společnosti Jihomoravská plynárenská, Severomoravská plynárenská, Východomoravská plynárenská (vše dceřiné společnosti dodavatele RWE) a společnost RWE odděleně. Zákazníci na fakturách měli sice menším písmem uvedeného konkrétního obchodníka, ale v levém horním rohu faktury bylo vždy vytištěno logo skupiny RWE. Zákazníky mátl faktura natolik, že často uváděli jako současného dodavatele právě společnost RWE i v případě, že jejich skutečným dodavatelem byla například Jihomoravská plynárenská. V případě zaslání výpovědi špatnému dodavatelem se značně prodlužoval přechod zákazníka od jednoho dodavatele k druhému. Tento problém se částečně vyřešil sloučením všech výše uvedených společností do jedné – RWE Energie. Toto sloučení je platné od 1. 1. 2014 a zákazníky žádným velkým způsobem neovlivnilo, protože společnost zaručila neměnnost stávajících smluv i obchodních podmínek.

Poslední částí smlouvy o sdružených službách dodávky plynu jsou Závěrečná ustanovení a podpisy obou smluvních stran. Jak je patrné z Obrázek 13, nedílnou součástí smlouvy jsou i všeobecné obchodní podmínky, které upravují veškeré další podstatné náležitosti, jakou jsou další práva a povinnosti obou smluvních stran. Nachází se zde i postupy v případě reklamací, způsoby jakými lze odstoupit od smlouvy nebo

zaslat výpověď včetně zmínění délky výpovědní lhůty. Plné změny konkrétních všeobecných obchodních podmínek dodávky plynu lze nalézt v příloze H.

Obrázek 13 - Závěrečná ustanovení

Závěrečná ustanovení	
<small>Zákazník uděluje Dodavateli souhlas se shromažďováním a zpracováním svých osobních údajů dle aplikovatelných právních předpisů a VOPDP. Byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, může Zákazník kategorie Domácnost nebo podnikající fyzická osoba od Smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Dále může Zákazník kategorie Domácnost nebo podnikající fyzická osoba, byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, písemně odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce ve lhůtě do 5 dnů před zahájením dodávky plynu. Toto právo je třeba uplatnit u Dodavatele na adrese: EP ENERGY TRADING, a.s., Klimentská 46, 110 02 Praha 1. Zákazník bere na vědomí, že uzavřením této Smlouvy (jejím podpisem) dochází ke změně dodavatele plynu. Zákazník svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s tím, že Smlouva obsahuje doložku, která odkazuje na VOPDP, Ceník zemního plynu Dodavatele a Ceník vybraných služeb, které jsou mimo text Smlouvy a upravují další práva a povinnosti smluvních stran při dodávce plynu, převzal je, porozuměl jim a bez výhrad je akceptuje. Dále Zákazník podpisem této Smlouvy stvrzuje, že mu Dodavatel s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy sdělil veškeré potřebné informace týkající se smluvního vztahu, tak aby jeho podpis vyjadřoval informovaný projev jeho vůle. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn závazek pro uvedené odběrné místo uzavřít, veškeré jím uvedené údaje jsou pravdivé a úplné a je si vědom případných následků uvedení nepravdivých údajů.</small>	
<b>Za Dodavatele</b>	<b>Za Zákazníka</b>
Praha	<input type="text"/>
Datum podpisu	Datum podpisu
Místo	Místo
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Jméno a příjmení, funkce	Jméno a příjmení
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Podpis a razítko	Podpis
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Zdroj: část smlouvy z přílohy G

Je zde také zmíněno právo zákazníka odstoupit od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření, které však proběhlo mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele. Zároveň má zákazník kategorie “Domácnost“ právo odstoupit od smlouvy do pěti dnů před zahájením dodávky, pokud byla smlouva uzavřena mimo tyto obvyklé prostory. Takto krátká lhůta před započítáním dodávky způsobuje novému dodavateli velké problémy. Některé z nich budou podrobněji popsány v kapitole Odstoupení od smlouvy.

Svým podpisem zákazník stvrzuje, že od dodavatele obdržel veškeré potřebné informace, k provedení informovaného rozhodnutí. Potvrzuje, že byl seznámen s všeobecnými obchodními podmínkami a veškerými ceníky. Zároveň dává dodavateli souhlas se zpracováním jeho osobních údajů a potvrzuje správnost veškerých informací, které do smlouvy uvedl.

### 2.3 Odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy týkající se dodávky elektřiny nebo plynu má právní zakotvení s §11a zákona č. 458/2000 Sb. (energetický zákon). V odstavci 2 toho paragrafu se jasně říká, že spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba, může odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání držitele licence písemně, bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do pěti dnů před zahájením dodávky elektřiny nebo plynu. Tato lhůta je zachována, pokud bylo odstoupení prokazatelně odesláno před uplynutím této lhůty. (§11a odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb.)

V praxi působí tato velmi krátká lhůta pěti dnů dodavateli velké nepřijemnosti. Například zákazník odešle odstoupení poštou ve čtvrtek odpoledně, přesně ve stanovené

lhůtě. Je velmi pravděpodobné, že dodavatel jej neobdrží dříve než v pondělí. Na zpracování požadavku tedy nemá více jak jeden den. V takovýchto situacích už obvykle bývá odběrné místo zákazníka Operátorem trhu registrováno u nového dodavatele. Zákazníkovi však jeho právo nemůže být odepřeno a situace se musí vyřešit novým požádáním předchozího dodavatele o odběrné místo zákazníka. Podle vyhlášky o pravidlech trhu s elektřinou a vyhlášky o pravidlech trhu s plynem je lhůta pro podání žádosti o změnu dodavatele v odběrném místě deset pracovních dnů před datem zahájení dodávky. Tato lhůta platí pouze v případě, že žádost o odběrné místo zákazníka byla operátorovi trhu doručena do 10:00 hodin. V případě pozdějšího podání se lhůta deseti pracovních dnů počítá až od následujícího pracovního dne. (§30 odst. 4 a odst. 5 vyhlášky č. 541/2005 Sb.; §52 odst. 3 vyhlášky č. 365/2009 Sb.)

Takto stanovené lhůty zabraňují okamžitému převedení odběrného místa zákazníka zpět k původnímu dodavateli. Nový dodavatel, který obdržel odstoupení od smlouvy v zákonem stanovené lhůtě pěti dnů před zahájením dodávky, musí kontaktovat původního dodavatele a dohodnout konkrétní datum předání odběrného místa. Po stanovení tohoto data, může původní dodavatel podat žádost o odběrné místo zákazníka u operátora trhu. Pokud byly dodrženy všechny předepsané lhůty, bude odběrné místo zákazníka převedeno zpět k původnímu dodavateli s časovou prodlevou. Než se tento převod uskuteční, zákazník po určitou dobu odebírá elektřinu nebo plyn od nového dodavatele.

Za předpokladu, že zákazník zašle odstoupení před touto zákonnou lhůtou v dostatečném předstihu, závisí rychle zpracování odstoupení na stavu, ve kterém se smlouva momentálně nachází. Pokud nový dodavatel ještě za zákazníka neposlal výpověď smlouvy předešlému dodavateli, zajistí pouze ukončení odběrného místa ve svém systému, smlouvu vyřadí z evidence a zákazníka písemně o přijetí odstoupení informuje. Jestliže nový dodavatel před obdržení odstoupení od zákazníka, podal výpověď současné smlouvy, musí nejprve zaslat tzv. zpětvzetí této výpovědi. Jedná se o informativní dopis nebo e-mail, kde stávajícímu dodavateli oznamuje přání zákazníka ve změně dodavatele nadále nepokračovat. Poté je odběrné místo stornováno v systému, smlouva vyřazena z evidence a zákazník je informován o zpracování jeho požadavku.

Odstoupení od smlouvy nemá přesně stanovenou podobu. Musí ovšem obsahovat identifikaci zákazníka a sdělení, že si přeje odstoupit od smlouvy. Často do společnosti chodili odstoupení od smlouvy, ze kterých bylo velice těžké identifikovat konkrétního



zákazníka a smlouvy, kterých se odstoupení týkalo. Byl proto vytvořen jednoduchý vzor dopisu pro odstoupení od smlouvy. Zákazníci jej mají k dispozici v tištěných informacích pro zákazníky, které obdrží při podepsání smlouvy. Pokud zákazník vyplní všechny náležitosti vzorového odstoupení, viz Obrázek 14, zajistí si tak rychlejší zpracování svého požadavku.

Obrázek 14 - Odstoupení od smlouvy

<b>Oznámení o odstoupení od smlouvy</b>	
Dodavatel: Ulice č. p. PSČ Město	
Věc: Oznámení o odstoupení od smlouvy	
Oznamuji, že tímto odstupuji od Smlouvy o sdružených službách dodávky elektriny/plynu.	
Jméno a příjmení spotřebitele: Adresa spotřebitele: Datum narození / IČ: EIC/EAN: Adresa odběrného místa:	
Místo a datum podpisu:	Podpis spotřebitele

Zdroj: vlastní tvorba na základě interních podkladů společnosti

### **3 Proces zpracování smluv**

Před podrobnějším rozebráním dílčích kroků procesu zpracování, je důležité zmínit následující informace. Zákaznické centrum společnosti je řízeno vedoucím oddělení Call centra. Hierarchicky pod ním se nachází teamleader Call centra, senior operátoři, operátoři na lince a brigádnická síla. Zadávání smluv do firemního systému SAP provádí brigádníci. Operátoři a senior operátoři pak následně provádějí zákaznický servis. Teamleader má na starosti plynulý chod call centra a organizaci práce jednotlivých zaměstnanců a brigádníků. Vedoucí call centra poté zajišťuje styk call centra s ostatními odděleními společnosti a externími pracovníky.

#### **3.1 Původní systém**

Než se budeme zabývat současnou verzí procesu zpracování smluv, měli bychom nastínit, jak se v zákaznickém centru postupovalo dříve. Vzhledem k menšímu objemu přijatých smluv nebylo potřeba zaměstnávat větší počet brigádníků. Pro představu v měsíci únoru roku 2013 bylo doručeno do zákaznického centra 320 smluv na zpracování. Oproti tomu ve stejném měsíci letošního roku bylo přijato 1224 smluv.

Protože smluv bylo takto málo, příchozí korespondenci zpracoval vždy teamleader call centra do příslušné excelovské tabulky. Poté smlouvy rozdělil jednotlivých brigádníkům. V té době mělo zákaznické centrum pouze 3 brigádníky. Každý sám poté jednotlivé smlouvy vypověděl u současných dodavatelů, zaevidoval všechna data do programu SAP, smlouvy naskenoval a informoval zákazníky o zpracování a předpokládaném datu zahájení dodávek. Každý sám poté provedl fyzickou archivaci papírových originálů smluv do šanonů. Smlouvy jsou rozděleny do čtyř kategorií – domácnosti elektřina, domácnosti plyn, maloodběratelé elektřina a maloodběratelé plyn. Pro každou skupinu existuje přesně určené místo. Na tomto místě jsou umístěny šanony řazené vzestupně, ve kterých jsou taktéž smlouvy řazené vzestupně podle čísel smluv. Archiv je přístupný všem zaměstnancům firmy pro potřebu pracování s originálem smlouvy nebo dalšími podklady, které jsou u smluv uloženy. Nejčastěji se to týká potřeby podání nové výpovědi nebo při zaslání odstoupení od smlouvy.

#### **3.2 Současný systém**

Drtivá většina všech smluv, které mají být zpracovány, přichází korespondenčně. Buď přímým zasláním od zákazníka, nebo častěji od sjednaných obchodních zástupců, kteří

mají za úkol pro společnost vyhledávat nové zákazníky. Pro přiblížení procesu zpracování smluv, je schéma jednotlivých kroků zpracování k nalezení v příloze I.

Veškerá korespondence, kterou zákaznické centrum obdrží, je zapsána do evidenčního systému. Jedná se o jednoduchou tabulku MS Excel, kam se zaznamenávají následující položky:

- datum přijetí daného dokumentu,
- komodity, kterých se dokument týká,
- jméno a příjmení zákazníka / název společnosti,
- datum narození / IČO zákazníka,
- jednoduchý popis typu dokumentu (zda se jedná o smlouvu o sdružených službách dodávky, či nějaký jiný dokument, který zákazník zasílá, například smlouvu o připojení k distribuční soustavě, plnou moc atd.).

Následně se do této tabulky eviduje zpracovatel dokumentu a datum, kdy došlo k celkovému zpracování. Nicméně tyto dva údaje jsou doplněny, až po jejich provedení, tedy v dalších částech procesu zpracování.

Po zaevidování veškerých přijatých dokumentů dochází k jejich třídění. Toto třídění provádí teamleader zákaznického centra. Zaměříme se na sledování pohybu nových smluv od zákazníků a pomíneme tedy dokumenty jiného typu. Vybrané typy smluv musí projít tzv. verifikací, tedy kontaktováním zákazníka a zjištěným předem daných údajů. Týkají se většinou chování obchodních zástupců a také ověření kontaktních a jiných údajů na smlouvě. Smlouvy, které prošli verifikací a ostatní smlouvy se předají brigádníkovi, který má na starosti ukončení smluvního vztahu s předchozími dodavateli energií, tedy výpovědi stávajících smluv. Vypovídání, jako velmi speciální částí, se budeme věnovat v samostatné kapitole. Po vypovězení jsou smlouvy vráceny teamleadrovi, který je přerozdělí jednotlivým pracovníkům na další zpracování a tento krok zaeviduje do excelu „korespondence“. Nyní je tedy tabulka doplněna o konkrétní jméno zpracovatele.

Po obdržení smluv, jednotlivý zaměstnanci postupují podle návodu pro zadání smluv do programu SAP. Nejprve musí být smlouva zkontrolovaná, zda na ní nechybí některé údaje. Pokud tomu tak opravdu je, ještě před zadáním musí být zákazník kontaktován

a požádán o doplnění informací. Když jsou na smlouvě všechny potřebné údaje, dochází k jejich zadání v následujícím pořadí:

- kontrola zákazníka v SAP (zda již je tento zákazník v systému evidován, nebo se jedná o zcela nového zákazníka)
- založení Obchodního partnera (zadání celého jména, data narození, adresy trvalého pobytu i korespondenční adresy, telefonních čísel a e-mailových adres, čísel bankovních účtů případně spojovacího účtu SIPO)
- založení Smluvního účtu (nastavení způsobu hrazení zálohových plateb a faktur, způsobu zasílání platebních kalendářů a faktur, správné korespondenční adresy pro daná odběrná místa a způsob upomínání plateb)
- založení Odběrného místa (adresa místa spotřeby, současný dodavatel komodity, distribuční území, distribuční sazby, hodnota hlavního jističe, datum přihlášení, datum prolongace a datum konce smlouvy, předpokládaná roční spotřeba v kWh, počáteční výše zálohy, ID smlouvy)
- změna statusu odběrného místa a doplnění ceníku (status uvolnění OM, ceník je doplňován podle produktové řady a varianty uvedené na smlouvě),
- vygenerování čísla smlouvy v systému CRM (vytvoření obchodního případu v systému CRM vygeneruje číslo smlouvy, číslo je doplněno do papírového originálu smlouvy)
- přiložení scanu smlouvy (scan smlouvy s příslušným číslem je přiložen k obchodnímu případu a následně přímo archivován do programu SAP)
- založení Kontaktů (nastavení druhu kontaktu, označení komodity, nastavení priority a stavu kontaktu, obsahuje následující sdělení: EAN/EIC kód nová smlouva od dd.mm.rrrr, vypovězeno na "název dodavatele" k datu dd.mm.rrrr/zákazník si vypověděl smlouvu sám; zákazník informován) – v kontaktu je poté sledována veškerá komunikace se zákazníkem s jednotlivými operátory či brigádníky a zároveň i skutečnosti týkající se komunikace interní nebo se třetími stranami
- informování zákazníka o zpracování (zákazníkovi je zaslán informační dopis nebo e-mail o zpracování jeho požadavku na změnu dodavatele vybrané komodity, společně s předpokládaným datem zahájení dodávky od nového dodavatele;

zároveň je zákazníkovi sděleno, že před započítím dodávky obdrží od nového dodavatele potvrzenou smlouvu společně s platebním kalendářem)

- archivace papírového originálu smlouvy (zpracovatelé jednotlivých smluv jsou zodpovědní za správné zařazení smluv podle jejich čísel do šanonů příslušné kategorie, nebo tuto činnost provádí vybrané brigádník za všechny ostatní pracovníky)

Pro případ, že by se jednalo o právnickou a ne fyzickou osobu, je do posloupnosti kroků přidán jeden navíc. Po založení Obchodního partnera musí dojít ještě k založení Kontaktní osoby, která za právnickou osobu jedná a komunikuje.

### **3.3 Nevýhody současného systému**

#### ***3.3.1 Proces zadávání***

Při zvětšování objemu smluv proudících do zákaznického centra, nastal problém s fyzickým oběhem papírových originálů smluv. Protože nebylo v silách brigádníků zadávat do programu SAP tak velké množství smluv okamžitě, začaly se originály hromadit u teamleadra call centra nebo jiných pracovníků.

Z tohoto důvodu bylo velmi časově náročné dohledat smlouvu konkrétního zákazníka v případě potřeby. Jednalo se nejčastěji o případy, kdy zákazníci změnili názor a zaslali odstoupení nebo si přáli upravit konkrétní informace na smlouvě.

Abychom se vyhnuli fyzickému vyhledávání dokumentů, byla navržena změna v procesu zpracování smluv. Tyto změny jsou konkrétně popsány jako nový systém.

#### ***3.3.2 Evidence korespondence***

Další slabou stránkou je používání excelovské tabulky pro zápis příchozí pošty. Program MS Excel, který firma používá, nabízí i možnost sdíleného prostředí tak, aby mohlo více uživatelů editovat jeden sešit. Bohužel tato změna přináší i velké množství nedostatků. Doba otevírání, ukládání a zavírání excelovského sešitu se razantně zvedla. Co dřív trvalo pár sekund, zabere nyní klidně i patnáct minut.

V případě, že chcete excel uložit a neinformujete se, zda nějaký kolega neprovádí nějakou z výše zmíněných operací, sešit se vám nejen nepovede uložit, ale ještě se zablokuje a často se pak ostatním hlásí jako poškozený. Nastaly i případy, kdy se celodenní práce většího počtu zaměstnanců vůbec neuložila a musela být udělána znovu.

Jako poslední bych uvedla problém týkající se editace jednoho pole více uživateli. Informace, které si zaměstnanci přejí do jedné buňky napsat, mohou být rozdílné velmi často i protichůdné. Může tedy dojít k přepsání aktuálnější informace její starší verzí. V nejhrošším případě se nově zaevidovaná příchozí pošta přepsala řádky s úplně jiným obsahem a byla poté nedohledatelná.

### ***3.3.3 Skladování nezadaných smluv***

Před velkým přílivem smluv ze stran obchodních zástupců nebo elektronických aukcí, neměla společnost potřebu řešit systém skladování papírových originálů nezadaných smluv. Teamleader obdržel pár desítek kusů již vypovězených smluv a bych schopen je prakticky okamžitě rozdělit příslušnému počtu brigádníků na zpracování. Později se přistoupilo na ukládání smluv do šanonu na příslušné místo a jejich pozdější rozdělení. Nicméně se ukázalo, že při tomto způsobu ukládání hrozí nebezpečí pozdějšího zahájení dodávky. To je způsobeno tím, že smlouvy v šanonech nebyly žádným způsobem řazeny. Pokud by se přistoupilo na ukládání, v pořadí jakém smlouvy dorazily do zákaznického centra, opět by se tím nevyřešil problém zmiňovaný výše. Navržen byl proto systém řazení smluv do šanonů podle předpokládaného data zahájení dodávky. Šanony byly rozděleny a pojmenovány podle jednotlivých měsíců a i v jednotlivých šanonech šli smlouvy za sebou od prvního do posledního dne v měsíci. Kromě jasné kontroly, kterou tento systém nabízí, usnadňuje také fyzické vyhledávání konkrétní smlouvy v případě potřeby.

### ***3.3.4 Archivace***

Na archivování smluv, již zadaných do systému, nemá společnost vyčleněného speciálního pracovníka nebo brigádníka. Tuto činnost provádí konkrétní brigádník nejčastěji v případě, kdy jsou obsazeny všechny počítače v zákaznickém centru. Zákaznické centrum v současné době disponuje sedmnácti počítači a třemi notebooky, zaměstnává však devět pracovníků na hlavní pracovní poměr a čtrnáct brigádníků.

Čtyři kategorie pro archivaci zůstávají neměnné, taktéž způsob řazení smluv vzestupně. Problémy jsou pouze ve zvyšujícím se objemu smluv, které ještě nebyly archivovány, ale již byly zavedeny do programu SAP a v omezených kapacitách archivu.

### 3.4 Nový systém

Situace si žádala, abychom při procesu zpracování nepřidávali další kroky. Došlo tedy pouze ke změně pořadí úkonů zpracování a to následujícím způsobem.

Po převzetí pošty ji teamleader call centra zapíše do excelu s korespondencí. Nicméně po zapsání do korespondence se všechny došlé smlouvy rozdělí příslušnému počtu zaměstnanců, kteří zadají do systému SAP údaje důležité pro část – Obchodní partner. Poté, co tak učiní, naskenují dokumenty a všechny přiloží k nově vytvořenému Kontaktů. V tomto kontaktu bude evidován – datum přijetí, EAN či EIC kód, kterého se dokumenty týkají včetně přiložených scanů. Takto bude zajištěno, že každá smlouva, která se dostane do zákaznického centra, bude založena v systému a tedy k dohledání bez zbytečného procházení nezaevidovaných smluv. V dalších krocích procesu se postupuje stejně pouze s tím rozdílem, že se veškeré zpracovatelské kroky evidují i v systému pomocí kontaktu.

Nový systém by pomohl zlepšit zákaznické služby, které poskytují operátoři volajícím zákazníkům. Operátor si okamžitě bude moci vyhledat všechny potřebné informace, kromě jiných i to, zda již zákazník byl kontaktován jiným zaměstnancem společnosti. Odpadne tak nutnost předávat hovory jinému operátorovi, protože všichni mají aktuální informace na jednom místě – Kontaktů. Nový systém také nabízí možnost, jak lépe komunikovat se zákazníky, jejichž smlouva nebyla ještě zadána do programu SAP. Konkrétněji řešit jejich požadavky bez nutnosti zdlouhavého vyhledávání konkrétního originálu smlouvy.

Problémy související se zapisováním korespondence do excelovské tabulky byli konzultováni s IT specialistou společnosti. Po zvážení všech pro a proti bylo navrženo vyměnit program MS Excel za program MS Access. Tento databázový program by lépe odpovídal požadavkům společnosti a neměl by přinášet riziko neuložení ani přepsání dat. Nedostatečná kapacita místa pro archivaci papírových originálů smluv byla vyřešena objednáním nových skladových prostor. Jako řešení systémů třízení smluv do příslušných šanonů se nabízí vytvoření týdenních služeb pro brigádníky. Jednalo by se o jednoduchý rozpis, kde bude uvedeno, kdy se který brigádník bude věnovat archivaci dokumentů a po jakou dobu. Při týdenním zpracování nahromaděných materiálů, již nebudou nezatříděné originály zabírat tolik času svým zpracovatelům a budou snadno dohledatelné.

## **4 Problematika vypovídání smluv**

Změna dodavatele elektřiny nebo plynu není nejsnadnější záležitost. Když se pro ni zákazník rozhodne, musí zařídit několik velmi důležitých věcí, bez kterých by nebyla možná. V dnešní době je pravděpodobně nejsložitějším úkolem vypovědět platnou smlouvu u současného dodavatele.

Vzhledem k obrovské konkurenci na trhu energií se všichni dodavatelé snaží zákazníka udržet po co nejdéle formou smluv na dobu určitou. Doba, na kterou jsou smlouvy běžně uzavírané, může být různá. Nejčastěji se vyskytují smlouvy na dva až tři roky, ale výjimkou nejsou asi smlouvy na rok či deset let. Asi největším problémem v této oblasti bývá nevědomost zákazníků. Zákazníci často ani netuší, zda mají smlouvu na dobu určitou nebo neurčitou. Častěji ale nastává situace, že zákazníci se smlouvami na dobu určitou nevědí, kdy končí platnost smluv ani jaká je délka výpovědní lhůty. Avšak pro správné podání výpovědi současnému dodavateli, jsou tyto informace nezbytné.

Pokud se zákazník chce vyhnout osobnímu podání výpovědi, může novému dodavateli udělit plnou moc ke všem právním úkonům směřujícím ke změně dodavatele energií. Tento způsob bývá využíván u více než 99 % smluv, které jsou do zákaznického centra doručeny. Výpověď tedy za zákazníky podává příslušný pracovník. V našem případě se jedná o konkrétního brigádníka, který má na starost pouze vypovídání smluv a následné zpracování akceptací či neakceptací podaných výpovědí.

Výpovědi současným dodavatelům zákazníků lze vypovídat dvěma způsoby. V prvním případě dodavatel přijímá výpovědi v elektronické podobě na konkrétní e-mailovou adresu, v druhém případě tuto možnost dodavatel neumožňuje a je proto nutné zaslat výpověď korespondenčně.

Před samotnou přípravou výpovědi jsou smlouvy seřazeny podle jednotlivých dodavatelů, na které se bude výpověď podávat. Následně jsou v rámci jednotlivých skupin rozděleny zvlášť na komoditu elektřiny a zvlášť na komoditu plynu.

### **4.1 Písemné výpovědi**

Výpovědi zasílané korespondenčně na adresu dodavatele jsou pravděpodobně náročnější a především nákladnější variantou zasílání výpovědí. Vzor konkrétní výpovědi je k nahlédnutí v příloze J.



Výpověď se vždy skládá z průvodního dopisu, kde je uvedena adresa nového dodavatele, adresa současného dodavatele a především následující výpovědní fráze:

**„tímto vypovídáme smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu (dále také „Smlouva“) uzavřených mezi *Název současného dodavatele* a zákazník v odběrných místech níže – viz Tab. č.1.**

**Datum ukončení dodávky elektřiny/plynu požadujeme k dd.mm.rrrr.“**

Druhou stránku dopisu tvoří tabulka s identifikací odběrného místa a zákazníka, viz Obrázek 15.

Obrázek 15 - Výpovědní tabulka 1

EAN/EIC	Zákazník	IČ / Datum narození

Zdroj: interní podklady společnosti

V prvním sloupečku je uveden EAN/ EIC kód odběrného místa. Odběrné místo je tedy dostatečně identifikováno díky těmto kódům. Ve sloupečku Zákazník je uvedeno celé jméno zákazníka nebo název organizace pokud je jedná o právnickou osobu. V posledním sloupečku je uvedeno datum narození nebo IČO.

Protože tento dopis nabízí pouze možnost vypovídat více odběrných míst pouze ke stejnému datu a velké různorodosti platnosti smluv. Byla navržena jednoduchá změna. V průvodním dopise bude fráze: „Datum ukončení dodávky elektřiny/plynu požadujeme k datu dd.mm.rrrr.“ změněna na:

**„Datum ukončení dodávky elektřiny/plynu požadujeme dle přílohy.“**

Po této úpravě v textu je přidán jeden sloupeček do výpovědní tabulky – Prosíme o ukončení odběrného místa k datu. Tabulka má nyní čtyři sloupečky viz Obrázek 16.

Obrázek 16 - Výpovědní tabulka 2

Tab. č. 1 – Přehled odběrných míst			
EAN/EIC	Zákazník	IČ / Datum narození	Prosíme o ukončení odběrného místa k datu:

Zdroj: z interních dokumentů společnosti

Touto jednoduchou změnou se dosáhlo snížení času na přípravu jednotlivých výpovědí určených jednomu konkrétnímu dodavateli, snížili se náklady na tisk, neboť místo desíti papíru nyní stačí pouze dva. Zároveň se snížili náklady za poštovní služby, protože již není potřeba posílat více obálek na stejnou adresu nebo platit více za těžší a větší zásilku.

Samotný průvodní dopis nestačí k uznání výpovědi a musí být přiložen ještě originál plné moci od zákazníka udělený novému dodavateli. Protože společnost má několik typů smluv má i několik variant plných mocí.

Nejtypičtější variantou je plná moc ve formátu A4. Její podobu lze nalézt v příloze K. Zákazník zde vyplní celé jméno, datum narození, adresu trvalého pobytu, EAN a/nebo EIC kód, doplní datum a místo podpisu a na závěr plnou moc podepíše. Kolonku pro všechna odběrná místa je vhodné využít především v případech, kdy má zákazník více odběrných míst elektřiny nebo plynu a nechce udělovat plné moci jednotlivě.

Druhým typem je plná moc, která tvoří součást smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, a je potřeba jí z originálu smlouvy odstříhnout. Je taktéž použitelná pro více odběrných míst, neboť tato varianta v sobě nemá kolonku pro vyplnění EAN/EIC kódu. Obzvláště u druhého typu plné moci je potřeba před kompletováním a odesláním výpovědi udělat kopii. Kopie plné moci slouží k následné kontrole v případě zamítnutí výpovědi a k jejímu opakovanému použití. Při dalším kroku zpracování je též potřeba nascanovat celou smlouvu protože by uštížený originál měl špatný formát.

Všechny výpovědi co ze společnosti odchází písemnou formou, jsou před odesláním nascanovány a následně přiloženy k příslušným kontaktům jednotlivých zákazníků. Díky tomu je poté možno okamžitě na přání zákazníka ověřit údaje i podobu výpovědi, která za něj byla zasílána současnému dodavateli. V případě neakceptace výpovědi současným dodavatelem, máme možnost ověřit jeho tvrzení o důvodu zamítnutí a posoudit, zda byla výpověď zaslána chybně či nikoliv.

Pro lepší přehled o tom, zda byla nebo nebyla výpověď podána, byla navržena jednoduchá excelovská tabulka. V ní jsou evidovány všechny odchozí výpovědi jak písemné, tak ty, co odešli elektronickou formou. Výpovědi jsou zde zaznamenávány podle data jejich odeslání podle jednotlivých dodavatelů a eviduje se zde: EAN/EIC kód, celé jméno nebo název zákazníka, datum narození nebo IČ a datum, ke kterému byla výpověď podána. Postupem času získala tabulka více významů a nyní se do ní evidují i informace o zpracování smlouvy do programu SAP a stav výpovědi. Tabulka je příhodně uložena na sdíleném prostředí a díky tomu může sloužit všem zaměstnancům.

V původním systému zpracování smluv každý brigádník zasílám výpovědi zvlášť pro smlouvy, které dostal přiřazené. Pokud by společnost setrvala u takového způsobu odeslání výpovědí, znamenalo by to pro ni vyšší náklady. Pro porovnání byla vytvořena zjednodušená cenová kalkulace obou způsobů zasílání. V této zjednodušené verzi není počítáno s výrobní režii v podobě nákladů na elektřinu, topení a mzdy zaměstnanců, protože časová náročnost zůstává stejná, při zpracování jedním nebo více lidmi.

V měsíci září 2013 bylo do zákaznického centra doručeno 459 smluv, jejichž výpověď musela být současnému dodavateli zaslána písemnou formou. V původním systému by byly smlouvy náhodně rozděleny mezi osm brigádníků, kteří by zasílali výpovědi odděleně. Na obrázku 17 je vidět toto náhodné rozdělení.

Aby měla kalkulace správnou vypovídací hodnotu, budeme uvažovat, že všechny smlouvy za měsíc září byly doručeny ve stejný den a došlo k okamžitému rozdělení všech smluv. Dalším předpokladem je fakt, že během měsíce září společnost nezpracovala výpověď pro žádnou další smlouvu, tedy že žádné další smlouvy nebyly společnosti korespondenčně doručeny.

Obrázek 17 – Rozdělení smluv mezi osm brigádníků

Brigádník A				Brigádník B				Brigádník C			
ELE		PLYN		ELE		PLYN		ELE		PLYN	
Global En.	1	Comfort En.	1	VČP	2	Lama Inv.	1	JMP	2	ENRA Serv.	2
Optimum E.	9	JMP	6	Optimum E.	9	Armex En.	18	Lama En.	9	Centropol	8
PRE	7	Armex En.	2	Centropol	21	RWE	5	Centropol	21	RWE	13
Centropol	15	RWE	16								
Σ	32	Σ	25	Σ	32	Σ	24	Σ	32	Σ	23

Brigádník D				Brigádník E				Brigádník F			
ELE		PLYN		ELE		PLYN		ELE		PLYN	
SMP	3	Lama En.	6	Vemex En.	1	EEE	2	EEE	1	VČP	3
BEE	1	GAS Int.	1	RWE	10	JMP	7	ČEC	2	JMP	7
PRE	5	Centropol	5	PRE	5	RWE	15	RWE	9	Armex En.	14
Centropol	23	Armex En.	13	Centropol	18			Centropol	20		
Σ	32	Σ	25	Σ	34	Σ	24	Σ	32	Σ	24

Brigádník G				Brigádník H			
ELE		PLYN		ELE		PLYN	
Lama Inv.	1	SMP	5	X Energie	4	JMP	5
Armex En.	6	X Energie	3	Comfort En.	2	RWE	24
Centropol	24	Armex En.	8	Armex En.	5	Optimum E.	3
		RWE	9	Centropol	21		
Σ	31	Σ	25	Σ	32	Σ	32

Zdroj: vlastní tvorba

Při provádění kalkulace budeme používat následující ceny za jednotlivé položky:

- cena tisku A4 barevná – 3,00 Kč
- obálka s logem a okýnkem, malá – 3,50 Kč
- obálka s logem a okýnkem, velká – 8,50 Kč
- cena doporučeného psaní dle váhy, viz obrázek 18, dle ceníku české pošty

Obrázek 18 – Ceník zásilek České pošty

Do hmotnosti	Základní cena	Cena se Zákaznickou kartou		
		Úroveň slevy 1 při podání 1-9 ks	Úroveň slevy 1 při podání 10 a více ks	Úroveň slevy 2
50 g - standard	29 Kč	28 Kč	27 Kč	26 Kč
100 g	37 Kč	36 Kč	35 Kč	34 Kč
500 g	39 Kč	39 Kč	38 Kč	37 Kč
1 kg	45 Kč	45 Kč	44 Kč	43 Kč
2 kg	51 Kč	51 Kč	50 Kč	49 Kč

Zdroj: ceskaposta.cz, 2014

Společnost disponuje zákaznickou kartičkou, se kterou získává úroveň slevy 1. Pro zjednodušení nebudeme uvažovat počet podaných obálek a budeme vycházet ze třetího sloupečku ceníku (Úroveň slevy 1 při podání 1-9 ks).

Pro jednotlivé brigádníky byl proveden přepočítání nákladů podle množství přidělených smluv. Ceny poštovního byly jednotlivým zásilkám přiděleny podle ceníku pošty na základě kvalifikovaného odhadu počtu stránek a pravděpodobné váhy zásilky. Náklady za brigádníky A a D, jsou k vidění na obrázku 19. Kalkulace pro ostatní brigádníky je k nalezení v příloze L.

Obrázek 19 – Kalkulace nákladů na výpovědi brigádníka A a brigádníka D

Brigádník A									
ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
Global En.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Comfort En.	9,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	40,50 Kč
Optimum E.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	JMP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
PRE	27,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	71,50 Kč	Armex En.	12,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	43,50 Kč
Centropol	51,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	98,50 Kč	RWEX	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
				Σ					Σ
				245,00 Kč					159,00 Kč

Brigádník D									
ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
SMP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Lama En.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
BEE	9,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	40,50 Kč	GAS Int.	9,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	40,50 Kč
PRE	21,00 Kč	3,50 Kč	36,00 Kč	60,50 Kč	Centropol	21,00 Kč	3,50 Kč	36,00 Kč	60,50 Kč
Centropol	75,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	122,50 Kč	Armex En.	45,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	92,50 Kč
				Σ					Σ
				261,00 Kč					231,00 Kč

Zdroj: vlastní tvorba

Při podávání výpovědí odděleně osmi brigádníky se náklady na korespondenci vyšplhají na 3 169,00 Kč. Pro porovnání bylo stejné množství a složení smluv zadáno k vypovězení jednomu zaměstnanci. Výpočet nákladů při takovémto způsobu zpracování znázorňuje obrázek 20.

Obrázek 20 – Kalkulace nákladů na výpovědi zpracovávané jedním brigádníkem

ELE					PLYN						
	počet	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		počet	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
Centropol	163	338,00 Kč	15,00 Kč	50,00 Kč	403,00 Kč	JMP	25	6,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	50,50 Kč
Comfort En.	2	12,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	43,50 Kč	X Energie	3	15,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	46,50 Kč
Lama En.	9	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Gas Int.	1	9,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	40,50 Kč
Optimum E.	18	6,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	50,50 Kč	Lama Inv.	1	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
RWE	19	6,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	50,50 Kč	Lama En.	6	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
ČEC	2	12,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	43,50 Kč	SMP	5	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
PRE	17	57,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	104,50 Kč	RWE	82	9,00 Kč	15,00 Kč	45,00 Kč	69,00 Kč
Armex En.	11	39,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	83,50 Kč	Armex En.	55	171,00 Kč	8,50 Kč	45,00 Kč	224,50 Kč
BEE	1	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	VČP	3	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
X Energie	4	18,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	49,50 Kč	Centropol	13	45,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	89,50 Kč
Lama Inv.	1	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Optimum E.	3	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
EEE	1	9,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	40,50 Kč	EEE	2	12,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	43,50 Kč
Vemex En.	1	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	ENRA Serv.	2	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
SMP	3	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Comfort En.	1	9,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	40,50 Kč
JMP	2	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč						
VČP	2	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč						
Global En.	1	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč						
				Σ					Σ		
				1 169,00 Kč					829,50 Kč		

Zdroj: vlastní tvorba



Kromě vyplněné výpovědní tabulky tvoří zbytek příloh scany jednotlivých plných mocí pojmenované totožně jako ve výpovědní tabulce. V minulosti se jako název scanu často používalo pouze obecné „Plná moc 1“ později bylo používáno „Plná moc – Příjmení zákazníka“. Nyní se používá pojmenování scanu EAN/EIC kódem. Stalo se tak na základě požadavku dodavatele E.ON, který odmítal přijmout výpověď elektronicky pokud se scan plné moci jmenoval odlišně. Přejít na tento způsob pojmenování měl výhodu i pro nového dodavatele. Díky tomuto značení příloh, bylo snazší filtrovat a vyhledávat v odeslaných e-mailech konkrétní podané výpovědi.

Po pečlivé přípravě a kontrole všech příloh, je vytvořen e-mail s jednoduchým textem:

**„Dobrý den,  
prosím o změnu dodavatele dle přílohy.  
S pozdravem“**

Předmět bývá typicky označován jako Změna dodavatele. Odesílá se na příslušnou e-mailovou adresu dodavatele, případně na více adres.

### **4.3 Problémy při výpovědích**

Nejčastější problémy při vypovídání smluv pramení ze špatné čitelnosti vyplňovaných formulářů. Především u identifikačních znaků EAN/ EIC kód nastává největší problém, když je smlouva vyplněna od obchodního zástupce ručně. Snadno lze zaměnit jednotlivá čísla nebo čísla a písmena v případě speciálních znaků na konci EIC kódů, jako například G za 6, S za 5 nebo třeba O za 0.

Nejsnadněji tomu lze předcházet uváděním dalšího specifického znaku odběrného místa – číslem odběrného místa. Ten je přiřazen jednotlivým odběrným místům a lze podle něj na stránkách distributora ověřit EIC kód. Doporučila bych teda, důsledně po obchodních zástupcích vyplňovat tuto položku ve smlouvě. Dá se tak předejít zamítnutí výpovědi od současného dodavatele, není potřeba obtěžovat zákazníka s žádostí o kontrolu EIC kódu a především změna dodavatele proběhne v řádném termínu bez zbytečných prodloužení.

Případy chybně vyplněných EAN kódů nebo jména a příjmení zákazníka lze vyřešit doložením kopie faktury od současného dodavatele. Na faktuře jsou totiž vždy vtištěny potřebné údaje a mohou sloužit i pro ověření předpokládané spotřeby, distribuční sazby a jiných.

Důsledné školení obchodních zástupců a upozorňování na konkrétní chyby ve smlouvách by mohlo pomoci k odstranění výše uvedených problémů. V případě, že by se chybovost nepodařilo snížit prostřednictvím častějšího proškolení obchodních zástupců, měl by být navržen konkrétní systém sankcí. Snížení provize u nekvalitně vyplněných smluv a zdržení dodávky z tohoto důvodu by jistě obchodní zástupce nabádala k větší kontrole vyplňovaných údajů.

Mezi další problémy při vypovídání patří správné uvedení délky výpovědní lhůty. Délka výpovědní lhůty se liší nejen na úrovni jednotlivých dodavatelů, ale také na úrovni variant smluv konkrétního dodavatele. Znamená to, že konkrétní dodavatel má více variant smluv, ve kterých se vyskytují rozdílné výpovědní lhůty. Vzhledem k rozmanitosti výpovědních lhůt si představíme nejčastější varianty.

Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou mají nejčastěji tříměsíční výpovědní lhůtu, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi současnému dodavateli. Znamená to, že ať je výpověď současnému dodavateli doručena v jakýkoliv den v měsíci, bude vždy požadované datum ukončení smlouvy poslední den měsíce, který je třetí měsícem následujícím po datu podání. Například výpověď, která bude současnému dodavateli doručena 5. 2. 2014 bude mít požadovaný datum ukončení 31. 5. 2014. Stejně tak tomu bude u výpovědi, která bude současnému dodavateli doručena 28. 2. 2014. Jak již bylo zmíněno, ne všechny smlouvy na dobu neurčitou mají tříměsíční výpovědní lhůtu. Například některé smlouvy na elektřinu dodavatele E.ON mají třicet denní výpovědní lhůtu. Ta se počítá jako třicet dní následujících od data doručení výpovědi. Existují ale i delší výpovědní lhůty, zákazníci dodavatele Bohemia Energy entity mají na určitých smlouvách komodity plyn sjednanou šesti měsíční výpovědní lhůtu.

U smluv uzavřených na dobu určitou je délka výpovědní lhůty různorodá. Pohybuje se v rozmezí dvaceti dnů před datem ukončení smlouvy (např. dodavatel RWE), přes měsíční výpovědní lhůty (např. dodavatel ČEZ Prodej) až k tříměsíčním výpovědním lhůtám (např. Centropol, Bohemia Energy entity nebo Armex Energy).

V případě výpovědi plynu se vyskytuje ještě jedna odlišnost oproti komoditě elektřina. Spousta plynárenských společností ještě v polovině loňského roku dodržovala tzv. plynárenský den. Jedná se o časový úsek, který trvá od 6:00 hodin jednoho kalendářního dne do 6:00 hodin následujícího kalendářního dne (epet.cz, 2014e). V praxi to znamenalo, že se výpověď nepodávala k poslednímu dni v měsíci (smlouva na dobu



neurčitou) ale k prvnímu dni následujícího měsíce 6:00 hodin. Pokud byla takováto výpověď akceptována, nový dodavatel si o odběrné místo zákazníka žádal ke stejnému dni, k jakému bylo vypovídáno, a ne ke dni následujícímu, jak je tomu u elektřiny. V současnosti již většina dodavatelů plynárenský den nedodrží. Některými dodavateli byla společnost dokonce požádána, aby jim takovýmto způsobem nebylo vypovídáno vůbec. Smlouvy na dobu neurčitou komodity plyn se nyní tedy vypovídají stejně jako smlouvy komodity elektřina, tedy k poslednímu dni v měsíci.

Jak je možné vidět na příkladu konkrétních smluv o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu v přílohách D a G, na formuláři smlouvy často nebývá kolonka pro uvedení délky výpovědní lhůty. Doporučila bych, aby se délka výpovědní lhůty uváděla do závorky za název současného dodavatele, případně aby obchodní zástupci zasílali společně se smlouvou kopii obchodních podmínek současného dodavatele, kde bude výpovědní doba blížeji specifikována.

## Závěr

Bakalářská práce shrnula základní poznatky o trhu s energiemi a jeho hlavních aktérech. Byly zdůrazněny jednotlivé role účastníků trhu, jejich práva a povinnosti. Rozborem konkrétních smluv o dodávkách elektřiny a plynu bylo zjištěno, že energetika je jako samostatné odvětví velmi specifické, a proto i smlouvy mají své specifické náležitosti. Celý trh s energiemi se zabývá energetický zákon, ze kterého bylo vycházeno při čerpání nejdůležitějších poznatků a zákonných náležitostí.

Po zorientování na trhu s energiemi, se práce zaměřila na konkrétní postup zpracování nových smluv proudících do zákaznického centra vybraného dodavatele elektřiny a plynu. Bylo nutné uvést, jak fungoval původní systém a jak za pomoci nevelkých změn přešel plynule do systému současného. Díky specializaci jednoho zaměstnance na konkrétní druh činnosti, bylo možné pomocí kalkulace nákladů demonstrovat zvýšení efektivnosti odesílané korespondence.

Ani současný systém není bez chyb, proto byla navržena jednoduchá změna v posloupnosti jednotlivých činností zpracování. Když začne společnost používat tento nový způsob zpracování, nepřinese to žádné měřitelné úspory nákladů, ale dojde ke zjednodušení práce zaměstnanců zákaznického centra. Zvýší se také kvalita obsluhy zákazníků, neboť bude možné jejich požadavky a problémy řešit okamžitě. Zároveň zůstala zachována celková časová náročnost procesu, protože nedošlo k přidání nového dílčího kroku, ale pouze k přesunu.

Ostatní navrhovaná opatření se týkala převážně provozních věcí zákaznického centra. U archivace papírových originálů smluv byl navržen časový harmonogram pro jednotlivé brigádníky, který má za cíl zabránit hromadění neseřazených smluv. Nespokojenost zaměstnanců s evidencí příchozí korespondence pomocí programu MS Excel, by mohlo částečně vyřešit používání jiného programu, a to MS Access. Ten obsahuje některé funkce, které by mohly zaměstnanci pracující s evidencí korespondence ocenit. Řazení dosud nezpracovaných smluv podle předpokládaného data zahájení dodávky, pomohlo zaměstnancům při vyhledávání papírových originálů jednotlivých dokumentů.

V závěrečné kapitole se práce soustředila na vypovídání smluv, které stýká mnohá úskalí jak pro zákazníky, tak pro zaměstnance, kteří výpovědi odesílají. Odhalila alarmující nevědomost zákazníků, která se odráží v prodloužení obvyklé doby pro

realizaci změny dodavatele. Bylo poukázáno na fakt, že správné informace od zákazníků jsou nezbytné pro podání výpovědi a zjednodušují práci jednotlivých zaměstnanců. Častějším proškolením obchodních zástupců a správným vyplněním potřebných údajů na smlouvě, by se mohlo snížit množství znovu podávaných výpovědí. K tomu by mohlo přispět i zavedení některých nových položek na formuláře smluv, jako například uvádět přesnou délku výpovědní lhůty uvedenou na současné smlouvě nebo v obchodních podmínkách konkrétního dodavatele energií.

Společnost prozatím nový systém zpracování nových smluv od zákazníků nepoužívá. Nicméně byl jako návrh předložen vedení společnosti a o jeho případném přijetí se bude teprve rozhodovat. Stejným způsobem jsou postupně prosazovány návrhy na přidávání nových údajů a kolonek na formuláře smluv.

## Seznam tabulek a obrázků

Obrázek 1 - Distribuční území elektřiny v ČR .....	13
Obrázek 2 - Distribuční území plynu v ČR .....	13
Obrázek 3- Hlavička smlouvy .....	18
Obrázek 4 - Identifikace dodavatele a zákazníka .....	19
Obrázek 5 - Předmět smlouvy, Specifikace odběrného místa .....	20
Obrázek 6 - Platební podmínky .....	22
Obrázek 7 - Doba trvání smlouvy a způsob ukončení stávající smlouvy .....	22
Obrázek 8 - Závěrečná ustanovení.....	24
Obrázek 9 - Hlavička smlouvy .....	26
Obrázek 10 - Předmět smlouvy a Specifikace odběrného místa .....	27
Obrázek 11 - Cena a platební podmínky .....	28
Obrázek 12 - Doba trvání a způsob ukončení smlouvy .....	29
Obrázek 13 - Závěrečná ustanovení.....	30
Obrázek 14 - Odstoupení od smlouvy .....	32
Obrázek 15 - Výpovědní tabulka 1 .....	40
Obrázek 16 - Výpovědní tabulka 2 .....	41
Obrázek 17 – Univerzální výpovědní tabulka .....	45

## Seznam použité literatury

Zákon č. 458/2000 Sb. o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon) [online] Dostupné z: <http://www.tzb-info.cz/pravni-predpisy/zakon-c-458-2000-sb-o-podminka-ch-podnikani-a-o-vykonu-statni-spravy-v-energetickych-odvetvich-a-o-zmene-nekterych-zakonu-energeticky-zakon>

Energetická burza. *Českomoravská komoditní burza Kladno* [online]. 2014 [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: [http://www.cmkbk.cz/?page\\_id=10](http://www.cmkbk.cz/?page_id=10)

Vedoucí oddělení call centra. 2014-04-10. Odborná konzultace.

Dodavatelé energie. *DodavateléEnergie.cz* [online]. 2012 [cit. 2014-04-16]. Dostupné z: <http://www.dodavatele-energie.cz/dodavatele-energie.html>

O společnosti. *ČEZ Distribuce* [online]. 2014 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.cezdistribuce.cz/cs/informace-o-spolecnosti/zakladni-informace.html>

E.ON Distribuce, a.s. *E.ON Distribuce, a.s.* [online]. 2008 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.eon-distribuce.cz/cs/o-spolecnosti/profil/eon-distribuce.shtml>

Distribuční síť. *PREdistribuce, a.s.* [online]. 2008 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.predistribuce.cz/distribuce/distribucni-sit.html>

Elektrína. *Trust Energy* [online]. 2010 [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: <http://www.trustenergy.cz/elektrina/>

Základní pojmy. *HELIA ENERGY* [online]. 2014 [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: <http://www.heliaenergy.cz/zakladni-pojmy-plyn.php>

Slovník pojmů. *EP ENERGY TRADING* [online]. 2014a [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.epet.cz/pruvodce/slovník-pojmu/?letter=O>

Slovník pojmů. *EP ENERGY TRADING* [online]. 2014 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.epet.cz/pruvodce/slovník-pojmu/?letter=J>

Slovník pojmů. *EP ENERGY TRADING* [online]. 2014 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.epet.cz/pruvodce/slovník-pojmu/?letter=S>

Slovník pojmů. *EP ENERGY TRADING* [online]. 2014 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.epet.cz/pruvodce/slovník-pojmu/?letter=D>

MACHÁČKOVÁ, Marta. *Smlouvy a jejich náležitosti: [vybrané typy smluv s komentářem]*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003, xi, 204 s. ISBN 80-722-6961-5.

Přepočítání spotřeby plynu z m<sup>3</sup> na kWh. *Ceny energie* [online]. 2013 [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: <http://www.cenyenergie.cz/prepocet-spotreby-plynu-z-m3-na-kwh/>

Vyhláška č. 541/2005 Sb. o Pravidlech trhu s elektřinou, zásadách tvorby cen za činnosti operátora trhu s elektřinou a provedení některých dalších ustanovení energetického zákona [online] Dostupné z: <http://www.tzb-info.cz/pravni-predpisy/vyhlaska-c-541-2005-sb-o-pravidlech-trhu-s-elektrinou-zasadach-tvorby-cen-za-cinnosti-operatora-trhu-s-elektrinou-a-provedeni-nekterych-dalsich-ustanoveni-energetickeho-zakona>

Vyhláška č. 365/2009 Sb. o Pravidlech trhu s plynem [online] Dostupné z: <http://www.tzb-info.cz/pravni-predpisy/vyhlaska-c-365-2009-sb-o-pravidlech-trhu-s-plynem>

Doporučené psaní. *Česká pošta* [online]. 2014 [cit. 2014-04-16]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/sluzby/psani/cr/doporucene-psani#cenik>

Slovník pojmů. *EP ENERGY TRADING* [online]. 2014 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.epet.cz/pruvodce/slovník-pojmu/?letter=P>

## **Seznam příloh**

- Příloha A – Ceník dodávky elektřiny
- Příloha B – Ceník zemního plynu
- Příloha C – Žádost – smlouva o dodávce elektřiny
- Příloha D – Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny
- Příloha E – Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny
- Příloha F – Žádost o smlouvu (plyn)
- Příloha G – Smlouva o sdružených službách dodávky plynu
- Příloha H – Všeobecné obchodní podmínky dodávky plynu
- Příloha I – Schéma procesů starého způsobu zpracování smluv
- Příloha J – Vzor písemné výpovědi
- Příloha K – Vzor plné moci
- Příloha L – Kalkulace nákladů všech osmi brigádníků

# Příloha A

## Cenik dodávky elektřiny



podle společnosti EP ENERGY TRADING, a.s. pro kategorií Domácnosti

Produkčová sada KLASIK

Varianční Optimum

Uzávěrnost tohoto ceníku je od 1. 1. 2014

Tento ceník je platný pro smlouvy sjednané v období od 1. 1. 2006 do 31. 12. 2012 a produkčovou sadou HOMET a dále pro produkčovou sadu HOMET variantní B a dále pro produkčovou sadu HOMET variantní Juleta 2012

Distribuční území VED Distribuce a.s. - sítě státního soustavy v území Česká republika

Regulační platby a dopravní elektřina a daně z elektřiny

Prodluž.	Distribuce za 24h	Měsíční úhrn za regulovanou právní podstatu pravidelné provozní výroby (hlavního pásu)												Regulační a daně z elektřiny		Složitá elektřina		Celková cena												
		Distribuce												Cena za 1 MWh		Měsíční platba za odebrané množství	Cena za 1 MWh	Cena za 1 MWh												
		do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	VT	NT			VT	NT											
1. 1. 2006 - 31. 12. 2012	12,00	10,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00

Distribuční území ENO Distribuce a.s. - sítě Česká republika

Regulační platby a dopravní elektřina a daně z elektřiny

Prodluž.	Distribuce za 24h	Měsíční úhrn za regulovanou právní podstatu pravidelné provozní výroby (hlavního pásu)												Regulační a daně z elektřiny		Složitá elektřina		Celková cena												
		Distribuce												Cena za 1 MWh		Měsíční platba za odebrané množství	Cena za 1 MWh	Cena za 1 MWh												
		do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	VT	NT			VT	NT											
1. 1. 2006 - 31. 12. 2012	12,00	10,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00

Distribuční území EPC Distribuce a.s. - Praha

Regulační platby a dopravní elektřina a daně z elektřiny

Prodluž.	Distribuce za 24h	Měsíční úhrn za regulovanou právní podstatu pravidelné provozní výroby (hlavního pásu)												Regulační a daně z elektřiny		Složitá elektřina		Celková cena											
		Distribuce												Cena za 1 MWh		Měsíční platba za odebrané množství	Cena za 1 MWh	Cena za 1 MWh											
		do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	do 24h	VT	NT			VT	NT										
1. 1. 2006 - 31. 12. 2012	12,00	10,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00

Všechny poplatky a daně z elektřiny jsou obsaženy o zjednodušené položením platby za systémové služby ve výši 119,20 Kč/24h Kč/MWh, platbu nakládání nákladu spojených s podporou elektřiny ze ŽS v Kč/VE ve výši 49,00 Kč/24h Kč/MWh, platbu za odměnu OTE ve výši 7,20 Kč/14h Kč/MWh a daně z elektřiny ve výši 22,30 Kč/24h Kč/MWh. Poplatky jsou ve výši známé ke dni vydání ceníku.

Prodlužovací sada KLASIK variantní Optimum je určená zákazníkům pro dodávku elektřiny pro odběrná místa a je záložní náplň typu domácnosti.

Prodlužovací sada KLASIK variantní Optimum je určená zákazníkům pro dodávku elektřiny pro odběrná místa a je záložní náplň typu domácnosti.

U dodávky elektřiny musí být na odběrném místě sjednána jedna z následujících distribučních sází D01d, D02d, D03d, D04d, D05d, D06d, D07d, D08d, D09d, D10d, D11d, D12d, D13d, D14d, D15d, D16d, D17d, D18d, D19d, D20d, D21d, D22d, D23d, D24d, D25d, D26d, D27d, D28d, D29d, D30d, D31d, D32d, D33d, D34d, D35d, D36d, D37d, D38d, D39d, D40d, D41d, D42d, D43d, D44d, D45d, D46d, D47d, D48d, D49d, D50d, D51d, D52d, D53d, D54d, D55d, D56d, D57d, D58d, D59d, D60d, D61d, D62d, D63d, D64d, D65d, D66d, D67d, D68d, D69d, D70d, D71d, D72d, D73d, D74d, D75d, D76d, D77d, D78d, D79d, D80d, D81d, D82d, D83d, D84d, D85d, D86d, D87d, D88d, D89d, D90d, D91d, D92d, D93d, D94d, D95d, D96d, D97d, D98d, D99d, D100d, D101d, D102d, D103d, D104d, D105d, D106d, D107d, D108d, D109d, D110d, D111d, D112d, D113d, D114d, D115d, D116d, D117d, D118d, D119d, D120d, D121d, D122d, D123d, D124d, D125d, D126d, D127d, D128d, D129d, D130d, D131d, D132d, D133d, D134d, D135d, D136d, D137d, D138d, D139d, D140d, D141d, D142d, D143d, D144d, D145d, D146d, D147d, D148d, D149d, D150d, D151d, D152d, D153d, D154d, D155d, D156d, D157d, D158d, D159d, D160d, D161d, D162d, D163d, D164d, D165d, D166d, D167d, D168d, D169d, D170d, D171d, D172d, D173d, D174d, D175d, D176d, D177d, D178d, D179d, D180d, D181d, D182d, D183d, D184d, D185d, D186d, D187d, D188d, D189d, D190d, D191d, D192d, D193d, D194d, D195d, D196d, D197d, D198d, D199d, D200d, D201d, D202d, D203d, D204d, D205d, D206d, D207d, D208d, D209d, D210d, D211d, D212d, D213d, D214d, D215d, D216d, D217d, D218d, D219d, D220d, D221d, D222d, D223d, D224d, D225d, D226d, D227d, D228d, D229d, D230d, D231d, D232d, D233d, D234d, D235d, D236d, D237d, D238d, D239d, D240d, D241d, D242d, D243d, D244d, D245d, D246d, D247d, D248d, D249d, D250d, D251d, D252d, D253d, D254d, D255d, D256d, D257d, D258d, D259d, D260d, D261d, D262d, D263d, D264d, D265d, D266d, D267d, D268d, D269d, D270d, D271d, D272d, D273d, D274d, D275d, D276d, D277d, D278d, D279d, D280d, D281d, D282d, D283d, D284d, D285d, D286d, D287d, D288d, D289d, D290d, D291d, D292d, D293d, D294d, D295d, D296d, D297d, D298d, D299d, D300d, D301d, D302d, D303d, D304d, D305d, D306d, D307d, D308d, D309d, D310d, D311d, D312d, D313d, D314d, D315d, D316d, D317d, D318d, D319d, D320d, D321d, D322d, D323d, D324d, D325d, D326d, D327d, D328d, D329d, D330d, D331d, D332d, D333d, D334d, D335d, D336d, D337d, D338d, D339d, D340d, D341d, D342d, D343d, D344d, D345d, D346d, D347d, D348d, D349d, D350d, D351d, D352d, D353d, D354d, D355d, D356d, D357d, D358d, D359d, D360d, D361d, D362d, D363d, D364d, D365d, D366d, D367d, D368d, D369d, D370d, D371d, D372d, D373d, D374d, D375d, D376d, D377d, D378d, D379d, D380d, D381d, D382d, D383d, D384d, D385d, D386d, D387d, D388d, D389d, D390d, D391d, D392d, D393d, D394d, D395d, D396d, D397d, D398d, D399d, D400d, D401d, D402d, D403d, D404d, D405d, D406d, D407d, D408d, D409d, D410d, D411d, D412d, D413d, D414d, D415d, D416d, D417d, D418d, D419d, D420d, D421d, D422d, D423d, D424d, D425d, D426d, D427d, D428d, D429d, D430d, D431d, D432d, D433d, D434d, D435d, D436d, D437d, D438d, D439d, D440d, D441d, D442d, D443d, D444d, D445d, D446d, D447d, D448d, D449d, D450d, D451d, D452d, D453d, D454d, D455d, D456d, D457d, D458d, D459d, D460d, D461d, D462d, D463d, D464d, D465d, D466d, D467d, D468d, D469d, D470d, D471d, D472d, D473d, D474d, D475d, D476d, D477d, D478d, D479d, D480d, D481d, D482d, D483d, D484d, D485d, D486d, D487d, D488d, D489d, D490d, D491d, D492d, D493d, D494d, D495d, D496d, D497d, D498d, D499d, D500d, D501d, D502d, D503d, D504d, D505d, D506d, D507d, D508d, D509d, D510d, D511d, D512d, D513d, D514d, D515d, D516d, D517d, D518d, D519d, D520d, D521d, D522d, D523d, D524d, D525d, D526d, D527d, D528d, D529d, D530d, D531d, D532d, D533d, D534d, D535d, D536d, D537d, D538d, D539d, D540d, D541d, D542d, D543d, D544d, D545d, D546d, D547d, D548d, D549d, D550d, D551d, D552d, D553d, D554d, D555d, D556d, D557d, D558d, D559d, D560d, D561d, D562d, D563d, D564d, D565d, D566d, D567d, D568d, D569d, D570d, D571d, D572d, D573d, D574d, D575d, D576d, D577d, D578d, D579d, D580d, D581d, D582d, D583d, D584d, D585d, D586d, D587d, D588d, D589d, D590d, D591d, D592d, D593d, D594d, D595d, D596d, D597d, D598d, D599d, D600d, D601d, D602d, D603d, D604d, D605d, D606d, D607d, D608d, D609d, D610d, D611d, D612d, D613d, D614d, D615d, D616d, D617d, D618d, D619d, D620d, D621d, D622d, D623d, D624d, D625d, D626d, D627d, D628d, D629d, D630d, D631d, D632d, D633d, D634d, D635d, D636d, D637d, D638d, D639d, D640d, D641d, D642d, D643d, D644d, D645d, D646d, D647d, D648d, D649d, D650d, D651d, D652d, D653d, D654d, D655d, D656d, D657d, D658d, D659d, D660d, D661d, D662d, D663d, D664d, D665d, D666d, D667d, D668d, D669d, D670d, D671d, D672d, D673d, D674d, D675d, D676d, D677d, D678d, D679d, D680d, D681d, D682d, D683d, D684d, D685d, D686d, D687d, D688d, D689d, D690d, D691d, D692d, D693d, D694d, D695d, D696d, D697d, D698d, D699d, D700d, D701d, D702d, D703d, D704d, D705d, D706d, D707d, D708d, D709d, D710d, D711d, D712d, D713d, D714d, D715d, D716d, D717d, D718d, D719d, D720d, D721d, D722d, D723d, D724d, D725d, D726d, D727d, D728d, D729d, D730d, D731d, D732d, D733d, D734d, D735d, D736d, D737d, D738d, D739d, D740d, D741d, D742d, D743d, D744d, D745d, D746d, D747d, D748d, D749d, D750d, D751d, D752d, D753d, D754d, D755d, D756d, D757d, D758d, D759d, D760d, D761d, D762d, D763d, D764d, D765d, D766d, D767d, D768d, D769d, D770d, D771d, D772d, D773d, D774d, D775d, D776d, D777d, D778d, D779d, D780d, D781d, D782d, D783d, D784d, D785d, D786d, D787d, D788d, D789d, D790d, D791d, D792d, D793d, D794d, D795d, D796d, D797d, D798d, D799d, D800d, D801d, D802d, D803d, D804d, D805d, D806d, D807d, D808d, D809d, D810d, D811d, D812d, D813d, D814d, D815d, D816d, D817d, D818d, D819d, D820d, D821d, D822d, D823d, D824d, D825d, D826d, D827d, D828d, D829d, D830d, D831d, D832d, D833d, D834d, D835d, D836d, D837d, D838d, D839d, D840d, D841d, D842d, D843d, D844d, D845d, D846d, D847d, D848d, D849d, D850d, D851d, D852d, D853d, D854d, D855d, D856d, D857d, D858d, D859d, D860d, D861d, D862d, D863d, D864d, D865d, D866d, D867d, D868d, D869d, D870d, D871d, D872d, D873d, D874d, D875d, D876d, D877d, D878d, D879d, D880d, D881d, D882d, D883d, D884d, D885d, D886d, D887d, D888d, D889d, D890d, D891d, D892d, D893d, D894d, D895d, D896d, D897d, D898d, D899d, D900d, D901d, D902d, D903d, D904d, D905d, D906d, D907d, D908d, D909d, D910d, D911d, D912d, D913d, D914d, D915d, D916d, D917d, D918d, D919d, D920d, D921d, D922d, D923d, D924d, D925d, D926d, D927d, D928d, D929d, D930d, D931d, D932d, D933d, D934d, D935d, D936d, D937d, D938d, D939d, D940d, D941d, D942d, D943d, D944d, D945d, D946d, D947d, D948d, D949d, D950d, D951d, D952d, D953d, D954d, D955d, D956d, D957d, D958d, D959d, D960d, D961d, D962d, D963d, D964d, D965d, D966d, D967d, D968d, D969d, D970d, D971d, D972d, D973d, D974d, D975d, D976d, D977d, D978d, D979d, D980d, D981d, D982d, D983d, D984d, D985d, D986d, D987d, D988d, D989d, D990d, D991d, D992d, D993d, D994d, D995d, D996d, D997d, D998d, D999d, D1000d.



# Příloha B

## Ceník zemního plynu



společnosti EP ENERGY TRADING, a.s. pro kategorii Domácnosti a Maloobrátele

Ceny jsou platné pro zákazníky, jejichž zařízení je připojeno k distribuční soustavě

RWE GasNet, s.r.o.

Produktová řada/Varianta: KLASIK/Optimum, HOME/Standard, PROFIT/Standard

Účinnost cenku od 1.1.2014

Koupi odbrav odběrem místě	Cena distribuce			Cena za odbrav zemní plyn do st. služby dodávky		Celková konečná cena			Celková konečná cena s DPH		
	Pevná cena za odbrav plyn	Služby místní plat za kapacitu	Převýhodní cena za vypouštění kapacitu C <sub>2</sub>	Cena za odbrav plyn	Služby místní plat	Součet cen za odbrav plyn	Součet cen za služby plat	Součet cen za kapacitu	Součet cen za odbrav plyn	Součet cen za služby plat	Součet cen za kapacitu
kWh/rok	KuKWh	KuMěsíc	Ku m <sup>3</sup>	KuKWh	KuMěsíc	KuKWh	KuMěsíc	Ku m <sup>3</sup>	KuKWh	KuMěsíc	Ku m <sup>3</sup>
do 1050	0,35556	57,62		1,10500	10,00	1,50456	67,62		1,62052	61,62	
nad 1 050 do 7 300	0,22115	65,06		0,65500	25,00	1,12015	110,06		1,35943	133,20	
nad 7 300 do 15 000	0,15617	55,56		0,65500	35,00	1,05717	105,56		1,27516	226,16	
nad 15 000 do 20 000	0,16345	117,58		0,65500	55,00	1,04245	245,58		1,26136	262,55	
nad 20 000 do 25 000	0,17561	130,72		0,65500	55,00	1,03461	225,72		1,25212	277,66	
nad 25 000 do 30 000	0,16532	152,56		0,65500	55,00	1,02432	251,56		1,23543	304,35	
nad 30 000 do 35 000	0,15741	172,34		0,65500	55,00	1,01641	271,34		1,22566	326,32	
nad 35 000 do 40 000	0,15054	152,37		0,65500	55,00	1,00554	251,37		1,22154	332,56	
nad 40 000 do 45 000	0,14517	210,26		0,65500	55,00	1,00417	305,26		1,21305	374,23	
nad 45 000 do 50 000	0,14042	226,10		0,65500	55,00	0,99542	327,10		1,20530	385,75	
nad 50 000 do 55 000	0,13512	250,20		0,65500	55,00	0,99412	345,20		1,20265	422,53	
nad 55 000 do 63 000	0,13034	272,10		0,65500	55,00	0,98634	371,10		1,19710	445,03	
nad 63 000 do 630 000	0,11541		67,01000	0,63500	145,00	0,95041	145,00	67,01000	1,15000	160,25	105,26220

### Poznámky vyvážlivky

\* pro odběratele kategorie Domácnosti neomezeno

Celková konečná cena s DPH je pouz orientáční. Sažba DPH je 21 %.

Ceny kategorie Maloobrátele jsou uvedeny bez daně za zemní plyn (tzv. ekologické daně).

Pro příbržný příspěvek objemu spotřebovaného plynu na kWh se pouziva konstanta 10,56

kWh = kilowathodina (1 kWh = 0,001 MWh) m<sup>3</sup> = metrkychlovy (1 m<sup>3</sup> = 10,55 kWh)

### Zákonmi celkové cena n příbržny za kapactvlní do bržny ceny (MP<sub>C2</sub>)

Pro odběratele maloobrátelem nad 63 000 kWh se měřivlní příbržna za kapactvlní slozka ceny určí podle vzorce:  $MP_{C2} = C_{C2} + MK_{C2} / 12$ , kde C<sub>C2</sub> = soubor cen za přídělnou kapactvlní do Ceníku, MK<sub>C2</sub> = denní příděl a pevná kapactvlní v daném OČ v m<sup>3</sup> urbná podle vzorce  $MK = R \cdot S / 110$ , kde R,S je roční odběr v daném OČ v m<sup>3</sup>



# Příloha D

## Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny (dále jen "Smlouva")



Název: \_\_\_\_\_  
 Produktová řada: \_\_\_\_\_  
 Varianta: \_\_\_\_\_  
 Číslo Smlouvy/Dodavatele: \_\_\_\_\_  
 ID: \_\_\_\_\_

### Dodavatel

EP ENERGY TRADING, a.s. se sídlem Klimentská 46, 110 02 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 10233, IČ: 27386643, DIČ: CZ27386643, [www.epet.cz](http://www.epet.cz), [info@epet.cz](mailto:info@epet.cz); zákaznická linka 255 70 099.

### Zákazník

Třída před jménem: \_\_\_\_\_  
 Jméno: \_\_\_\_\_  
 Příjmení: \_\_\_\_\_  
 Třída za jménem: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_  
 Datum narození: \_\_\_\_\_

### Adresa trvalého pobytu

Ulice: \_\_\_\_\_  
 C.p.: \_\_\_\_\_  
 Č.o.: \_\_\_\_\_  
 Obec: \_\_\_\_\_  
 PSČ: \_\_\_\_\_

Adresa pro zaslání korespondence:  stejná jako adresa trvalého pobytu  jiná - vyplňte: \_\_\_\_\_  
 Jméno příjmení: \_\_\_\_\_

Ulice: \_\_\_\_\_  
 C.p.: \_\_\_\_\_  
 Č.o.: \_\_\_\_\_  
 Obec: \_\_\_\_\_  
 PSČ: \_\_\_\_\_

### Předmět Smlouvy

Předmět Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Zákazníkovi sdružené služby dodávky elektřiny dle zákona 458/2000 Sb. v platném znění a závazek Zákazníka zaplatit služby účtované Dodavatelem včetně a včetně ochranného plátna. Podmínky dodávky elektřiny a další vzájemná práva a povinnosti smluvních stran upravují Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny Dodavatele číslo 12014 (dále jen "VOPDE") a Ceník produktové řady a varianty pro dané období a pro produkt specifikovaný ve Smlouvě, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy.

### Specifikace odběrného místa, distribuční sazba a produkt na dodávku

Ulice: \_\_\_\_\_  
 C.p.: \_\_\_\_\_  
 Č.o.: \_\_\_\_\_  
 Obec: \_\_\_\_\_  
 PSČ: \_\_\_\_\_

EAN: \_\_\_\_\_  
 Způsob připojení:  1-fázové  3-fázové  
 Hodnoty jističe před elektroměrem: \_\_\_\_\_ A

Distribuční sazba:  D01d  D02d  D25d  D26d  D27d  D35d  D45d  D30d  D56d  D61d

Produkt na dodávku: K distribuční sazbě je přičten odpovídající produkt dle příslušného Ceníku dodávky elektřiny.

### Cena a platební podmínky

Způsob odeslání faktur a předpisů záloh:  elektronicky na e-mail Zákazníka  v papírové podobě běžnou poštou

Způsob provedení plateb a předpisů: Faktury  Příkaz  Bankovní příkaz  Bankovní příkaz  SPO - spojení ad. číslo: \_\_\_\_\_  
 Záloh  Příkaz  Bankovní příkaz

Číslo účtu Zákazníka: \_\_\_\_\_  
 Kód banky: \_\_\_\_\_  
 Účetní číslo pro účel přepisu: \_\_\_\_\_

Podlehlý výše záloh: \_\_\_\_\_  
 Frekvence záloh:  Měsíc  Kvartál  Pololetí Předpoklad daně (roční spotřeba): \_\_\_\_\_ kWh/rok

### Doba trvání smlouvy

Požadovaný termín zahájení dodávky:  Nejbližší možný termín  Konkrétní datum: \_\_\_\_\_

Dodávka elektřiny bude zahájena po ukončení dodávky předchozího dodavatele elektřiny, pokud taková byla sjezdová a neexistuje však k datu provedení účinné změny dodavatele v souladu s platnou legislativou. Smlouva nabývá právní účinnosti podpisem Zákazníkem a účinností cenem zahájení dodávky elektřiny Dodavatelem. Smlouva se sjednává na dobu určitou, na 24 měsíců ode dne zahájení dodávky elektřiny Dodavatelem.

### Způsob ukončení stávajícího smluvního vztahu Zákazníka

Dosavadní dodavatel elektřiny: \_\_\_\_\_

Zákazník není a tímto žádostí uděluje plnou moc Dodavateli k ukončení smlouvy Zákazníka s dosavadním dodavatelem elektřiny pro výše uvedeném odběrném místě

Smlouva s dosavadním dodavatelem elektřiny je sjednána na dobu určitou do \_\_\_\_\_

Výpověď podává Zákazník dosavadnímu dodavateli sám, tak aby smlouva byla ukončena k datu \_\_\_\_\_

### Závěrečná ustanovení

Zákazník uděluje Dodavateli souhlas se shromážděním a zpracováním svých osobních údajů dle aplikovatelných právních předpisů a VOPDE. Byl(a) Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, má-li Zákazník kategorií a Domácnost nebo podnikající fyzická osoba, byla(a) Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele písemně odstupně od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce ve lhůtě do 5 dnů před zahájením dodávky elektřiny. Toto právo je třeba uplatnit u Dodavatele na adrese EP ENERGY TRADING, a.s., Klimentská 46, 11002 Praha 1.

Zákazník bere na vědomí, že uzavřením této Smlouvy (jejm. podpisem) dochází ke změně dodavatele elektřiny. Zákazník svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s tím, že Smlouva obsahuje oddílku, která odkazuje na VOPDE, Ceník elektřiny Dodavatele a Ceník vybraných služeb, které jsou mimo text Smlouvy a upravují další práva a povinnosti smluvních stran při dodávce elektřiny, převzít je, porozumět jim a bez výhrad je akceptuje. Dále Zákazník podpisem této Smlouvy stvrzuje, že mu Dodavatel s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy sdělil veškeré potřebné informace týkající se smluvního vztahu, tak aby jeho podpis vyjadřoval informovaný projev jeho vůle. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn závazek pro uvedené odběrné místo uzavřít, veškeré jim uvedené údaje jsou pravdivé a úplné a je s vědomím případných následků uvedených údajů.

### Za Dodavatele

Datum podpisu: \_\_\_\_\_  
 Město: \_\_\_\_\_

Jméno příjmení, funkce: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

### Za Zákazníka

Datum podpisu: \_\_\_\_\_  
 Město: \_\_\_\_\_

Jméno příjmení: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

### Plná moc

Já \_\_\_\_\_, datum narození \_\_\_\_\_

byl(a) \_\_\_\_\_

uděluji tímto plnou moc společnosti EP ENERGY TRADING, a.s. se sídlem Klimentská 46, 110 02 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 10233, IČ: 27386643, DIČ: CZ27386643 ke všem úkonům smluvním k uzavření dodávky elektřiny touto společností na základě uzavřené smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny do mých odběrných míst zjevně a pak, abych mým jménem ukončil(a) smluvní vztahy s dosavadním dodavatelem elektřiny.

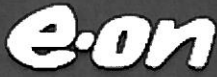
V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_  
 Podpis zmocněnce: \_\_\_\_\_

Nezapomeněte podpisat plnou moc!





# Příloha F



Podpisová stránka  
Žádost o smlouvu

EP 1

1100000010219 2279

### Důvod žádosti

- uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu (dodávka + distribuce)
- uzavření smlouvy o dodávce zemního plynu

**E.ON Energie, a.s.**  
I. A. Generála 27/116  
170 00 České Budějovice

Č. účtu: 26070201  
DIČ: CZ20076201

Společnost je zapřísahána v obchodním rejstříku vedeném u Krajáňského soudu v České republice, oddíl B, vložka 1190

Kontopřijímání a dlužná **E.ON Česká republika, s.r.o.** Sběrná číslo účtu: zákazníkům poskytnout příhradka 94 616 94 6160

Pro případné dotazy: E.ON Zákaznická linka tel. 800 111 111 info@eon.cz www.eon.cz

Údaje vyplněné HLUKOVÝM PŘÍKLADEM informací k vyplnění žádosti najdete na konci tohoto formuláře

Při vyplňování údajů elektronickou formou je možné do políček kliknout pouze omezeným počtem znaků. V případě delších názvů doplněte údaje ručně hůlkovým písmem

### Zákazník

Občanské jméno / Příjmení, příjmení sňatkem

Č. DIČ / Rodné číslo popř. datum narození

Tel. číslo

Mobil

E-mail

Uvádějte, prosím, vaše telefonní číslo (nejlépe mobil), včetně tzv. rychlého cely pro sjednání nové smlouvy v případě nedostupnosti ků v Žádosti!

Adresa trvalého pobytu nebo sídla firmy

Adresa pro doručování korespondence včetně daňových dokladů:  Adresa je shodná s Adresou trvalého pobytu nebo sídla firmy

K podpisu je oprávněná osoba uvedená v kolonce „Zákazník“? V případě zastupování této osoby je nutné předložit plnou moc.

### Osoba nebo osoby, které jsou statutárním orgánem / osoba oprávněná jednat za zákazníka

Příjmení, příjmení sňatkem

Účetní burdanské nebo rodne číslo

Příjmení, příjmení sňatkem

Účetní burdanské nebo rodne číslo

### Kontaktní osoba

Osoba, které můžete být poskytovány informací o odběrném místě a může provádět změny smlouvy pro uvedené odběrné místo!

Příjmení, příjmení sňatkem

Rodné číslo nebo datum narození

Tel. číslo

Mobil

E-mail

### Odběrné místo

Oslovení \*

(pokud bylo na odběrném místě již přikládáno, uvádějte ve smlouvě)

\* Vyplňte, pokud provozovatelem distribuční soustavy v uvedeném odběrném místě není E.ON Distribuce, a.s.

Provozovatel distribuční soustavy \*

Plynové v nepříjemnosti zákazníka

přístupy

nepřístupy

### Adresa odběrného místa

Adresa odběrného místa:  Adresa je shodná s Adresou trvalého pobytu nebo sídla firmy

Koordinátory území

Číslo parcely

Číslo / číslo bytu

### Dodávka a distribuce plynu

#### Spotřebiče

Instalované spotřebiče	Počet [ks]	Plýkon [kW]	Instalované spotřebiče	Počet [ks]	Plýkon [kW]
Spotřebič			Kotel		
Ohřev vody			Kotel kombinovaný		
Nastříkací lokální topidlo			jiné		

Číslo odběrního místa žádosti vyplňuje E.ON

Číslo odběrního místa žádosti vyplňuje E.ON



### Prirazený TDD (typový diagram dodávky)

\_\_\_\_\_ **Charakter odběru (typ, roční doba, rekreační objekt)** **Charakter odběru (vlastní, vypořádaný, přechodový)**  
 \_\_\_\_\_ **Charakter odběru (vlastní, vypořádaný, přechodový)**  
 \_\_\_\_\_ **Požadovaný termín zařazení dodávky zemního plynu**

**Číslo veš:**  
 přechodový  rekreační dům

**Roční kapacita (m<sup>3</sup>):**  
 deklarativní  požadují \_\_\_\_\_

### Způsob úhrady faktur a záloh

(Zákazník zvolí vždy jednu z uvedených možností)

**Způsob úhrady faktur**  přímým inkasem z účtu  poklizením k úhradě \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ **Číslo účtu / číslo banky (převodový údaj)**

**Způsob úhrady záloh**  shodně s fakturou  50% \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ **50% - upřesnění částky**

**Požadovaný cyklus záloh**  měsíční  čtvrtletní \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ **Požadovaná výše záloh**

**Způsob zasílání faktur**  listinná podoba  elektronická faktura (PDF formát) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ **Směr pro zasílání elektronické faktury**

\*Zákazník je oprávněn zvolit zasílání elektronické faktury přímým inkasem s přímým zařazením Dodavatel s plněním pro bezplatné online následující fakturační období. V případě, že dojde ke změně e-mailové adresy pro zasílání elektronické faktury, Zákazník se zavazuje informovat bezplatně Dodavatele o této změně.

### Prohlášení zákazníka (formulář vyplňuje a toto vyplněno uhradí)

Zákazník potvrzuje správnost a pravost údajů uvedených v žádosti.  
 Zákazník poskytl souhlas ke zpracování svých osobních údajů v rozsahu uvedeném v žádosti, což je nezbytné pro řádnou identifikaci subjektu za účelem uzavření a plnění ujednání smlouvy o dodávce nebo smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu a to i na dobu trvání této smlouvy či případně do doby vyřešení jakýchkoli neshod z této smlouvy nebo smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu.  
 Zákazník uvádí, že by souhlasil s možným možným nepostupem smluvních podmínek údajů.  
 Zákazník potvrzuje, že má uzavřenou smlouvu o připojení k distribuční soustavě s příslušným provozovatelem distribuční soustavy v souladu s údajy uvedenými v této žádosti.

\_\_\_\_\_ **Jméno** \_\_\_\_\_ **Podpis zákazníka**

### Přílohy k žádosti

**Kopie aktuálního výpisu z obchodního rejstříku** (výpis z obchodního rejstříku nemusí být starší jak 1 měsíc)  
**Kopie výpisu z živnostenského rejstříku** nebo **kopie listiny o zřízení právního obvodu** (v případě, že obě složky k podnikání)

### Plná moc

Je výše podepsány jednatel/ka \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ **Obchodní firma / Příjmení, jméno, titul** \_\_\_\_\_ **Č. ÚČ. / Rodné číslo podle datum nastavení**

\_\_\_\_\_ **Jméno / Bydlem**

**uděluje směr plnou moc** společnosti S. O.Ú. Brno, s.r.o., se sídlem J. A. Comenise 2151/6, Česká Budějovice, 370 99, IČ: 26974201, DIČ: C226678201, zapsané v OR vedeném u KS v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1790, ke kterým právům ukončím souhlasím s procesem změny dodavatele k odběrnému místu:  
 2 7 2 6 \_\_\_\_\_

Číslo kód účtujícího bankovního účtu: \_\_\_\_\_  
**zjmene k:**  
 Uzavření smluvního vztahu se stávajícím dodavatelem zemního plynu, jehož předmětem je sdružená dodávka zemního plynu nebo dodávka zemního plynu a to včetně případného zpětného převzetí účtů za účelem řádného průběhu procesu změny dodavatele, uzavření smlouvy o připojení k distribuční soustavě s příslušným provozovatelem distribuční soustavy, jehož předmětem je distribuce zemního plynu, uzavření smlouvy o připojení k odběrnému místu s příslušným provozovatelem distribuční soustavy, pokud to vyžadují ujednání první předpisy, uzavření smlouvy o distribuci zemního plynu do uvedeného odběrného místa s příslušným provozovatelem distribuční soustavy, pokud s novým dodavatelem zemního plynu nebude uzavřena smlouva o sdružených službách dodávky zemního plynu.

Zákazník prohlašuje, že v případě uzavření smluvního vztahu k němu nevadí, pokud se nemohou stát součástí smlouvy o připojení k odběrnému místu, zřízení Zákazník k distribuční soustavě.

\_\_\_\_\_ **Jméno** \_\_\_\_\_ **Podpis zmocněnce**





# Příloha H



## Všeobecné obchodní podmínky dodávky plynu číslo 1/2014

### 1. Obecná ustanovení

- 1.1. Všeobecné obchodní podmínky dodávky plynu (dále jen „VOPDP“) upraví smlouvu vztahující při dodávce plynu určenou fyzické na období s platným EP ENERGY TRADING, a.s. se sídlem Náměstí 46, 110 02, IČ: 27206643, DIČ: CZ27206643, zapsaným v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze v odděle B, číslo 10293 (dále jen „Dodávatel“) a otevírá platný právní úkol nebo fyzickému osobě (dále jen „Zákazník“) kategoriě Maloobchodní a Domácnost. Zákazník kategorií Domácnost je Zákazník, který odebírá plyn k uspokojování své osobní potřeby, služeb, a bydlení nebo osobním potřebám fyzické domácnosti. Zákazník kategorií Maloobchodní je Zákazník s ročním odběrem do 100 000 kWh, vztahující k Dodávatelem a Zákazníkem se řídí zejména zákonem č. 481/2004 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, ve znění pozdějších předpisů a příslušnými smluvními podmínkami platnými předpisy a technickými normami (dále jen „Technické podmínky“ nebo „Zákon“).
- 1.2. VOPDP jsou platné součástí smlouvy uzavřené mezi Dodávatelem a Zákazníkem v souladu s ustanoveními 2.2 odst. 2 Zákona, a to:
  - a) Smlouva o sdělených službách dodávky plynu (dále také „Smlouva o sdělených službách“), nebo
  - b) Smlouva o dodávce plynu (dále také „Smlouva o dodávce“).
- 1.3. Pokud Dodávatel se Zákazníkem uzavřel Smlouvu o sdělených službách, Zákazník vybírá ze smlouvy, aby Dodávatel uskotočil a přistoupil Prováděcíkem distribuční soustavu (dále jen „PDS“) smlouva o distribuci plynu zajišťující dopravu plynu do odběrního místa Zákazníka.
- 1.4. Ustanovení ve Smlouvě mají přednost nad ustanoveními VOPDP předtím, pokud jsou s nimi v rozporu.
- 1.5. Pokud Smlouva v VOPDP PDS poskytuje omezené podmínky, a termínově vyžaduje Energetickým zájmem a jeho poskytovací předpisy, a servisními podmínkami předpisy Čerpenými ustanoveními Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERÚ“), technickými normami apod.
- 1.6. V případě změny kontaktních a fakturačních údajů Zákazníka uvede výše zmíně, může být Smlouva měněna nejpozději měsíc předem, a to na základě požadavku Zákazníka ze smluvních stran na adresu Smlouvy, ve formě odeslatu sdělením Dodávatelem, pokud Měsíkové ze stran nepožádá svůj převzetí Smlouvy se změnou dodatek. Návrat Smlouvy u již zmíně, ze strany Dodávatele je vždy dobrovolné. Za posunutí termínu se však považuje, pokud ustanovení nepožádá k jeho předání elektronické komunikací či výměnou e-mailů se větším efektem odeslatu podpisem, jako je protokolem, přílohy SMS, MMS nebo Skype, ICC, součástí sítě či jiné obdobné aplikace.

### 2. Smluvné hodnoty dodávky plynu

- 2.1. Dodávatel se zavazuje Zákazníkově dodávat plyn a Zákazník se zavazuje Dodávatel za dodávku plynu zaplatit smluvní cenu v případě uzavření Smlouvy o sdělených službách se Dodávatelem souhlasí zavázat Zákazník a na vlastní území distribuční soustavu a související služby a Zákazník se zavazuje zaplatit Dodávatel za distribuci plynu a související služby fakturovanou cenou stanovenou v Čerpených normách ERU.
- 2.2. Smluvní podmínky dodávky plynu je určen odběrem roční spotřeby, daného odběrného místa uvedeného v informacích systému operativní firma (dále jen „S OTE“) a řídí se typově danými podmínkami pro dané odběrné místo.
- 2.3. Dodávka plynu je správně předána plynem a přístrojové distribuční soustavě přes měřicí zařízení do odběrného místa Zákazníka v předem určeném místě Zákazníka.
- 2.4. Dodávatel předává v souladu s obecně závaznými právními předpisy odpovědnost za ovládnutí v odběrném místě Zákazníka, ve kterém je odběrné místo umístěno.
- 2.5. Dodávka a otevírá plyn je měřeno u požadovaného stavu měřícího zařízení související PDS, jehož distribuční soustavě je připojeno odběrné místo Zákazníka.

### 3. Cena

- 3.1. Cena za sdělené služby, dodávky plynu je určena také:
  - a) cenou za dodávku plynu (dále jen „cena za plyn“) hledanou Dodávatelem v Ceně zemi na úrovni Dodávatele (dále jen „Cena“);
  - b) cenou za distribuci plynu spolu smluvními regulovanými platbami stanovenými v Čerpených normách ERU;Cena pro dané období pro produktovou řadu a určeno stanovenou ve Smlouvě je již řešeno součástí, což platí i pro Českou republiku. Změny ceny za plyn musí Dodávatel předložit nepožději 30 dnů před tím, než má být provedena změna, a to na svých webových stránkách [www.epd.cz](http://www.epd.cz) nebo formou sdělení zprávy. Dodávatel může být změny v souvisejících podmínkách cen za plyn, měnové kurzy, změny právních předpisů a technických norm, změny cen sdělených komerční a jiné změny, na tržním konkrétně úrovni. Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy v případě změny ceny za plyn, ale v souladu s většinou podle Energetického zákona č. 111, odst. 10. Odstoupení od Smlouvy, má být učiněno v termínech podle Energetického zákona č. 111, Zákazník je povinen se s aktualizací cen Dodávatele vždy dohodnout se změnou na webových stránkách Dodávatele, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 3.2. Smluvní ceny není dan z plynu. Pokud se na dodávku plynu do této Smlouvy bude dan z plynu vztahovat, pokud Dodávatel vyžaduje Zákazník zaplatit ve výši a termínu určeném obecně závaznými právními předpisy. Dodávka plynu Zákazníkově kategorií Maloobchodní je Zákazníkem pro dan z plynu osvobozeno od daně ze spotřeby pouze na základě platných právních předpisů, které Zákazníkem Dodávatele v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 3.3. Smluvní ceny není dan z přidané hodnoty. Pokud Dodávatel vyžaduje v každém daní ve předání Zákazník zaplatit ve výši určeno obecně závaznými právními předpisy ke daní z přidané hodnoty (dále jen „DPH“).
- 3.4. Výběr služeb poskytovatelé Zákazníkem mohou být započítány částkou do platby a účinného Cenou vztahující službu stanovenou Dodávatelem zveřejněno na webových stránkách Dodávatele.
- 3.5. Jestliže se na dodávku plynu a nebo distribuci plynu a související služby, případně jiné služby poskytovatele do této Smlouvy zahrnuje aplikací kategorie Maloobchodní nebo dané daně legislativními předpisy nebo příslušnými platnými čerpenými normami ERU, nebo při změně daně z přidané hodnoty ERU, nebo pokud dáte ke změně daně z přidané hodnoty, bude nová cena zahrnovat i tuto novou změnu platnou ode dne účinnosti příslušného legislativního předpisu nebo změny nebo rozhodnutí ERU, resp. jiné změny.

### 4. Podmínky distribuce a měření

- 4.1. Dodávka plynu je prováděna v souladu s Řádem provozovatele distribuční soustavy (dále jen „Řád PDS“). Řád PDS je k dispozici na webových stránkách přístrojové PDS. Před a po období Dodávatele a Zákazníka. Zákazník se zavazuje řádu smluvního PDS. Změna Řádu PDS se nepovažuje za změnu této VOPDP.
- 4.2. Otevírá plyn je měřeno měřicími zařízeními přístrojové PDS. Podmínky umístění, údržba a užívání měřicích zařízení se řídí platným Řádem PDS.
- 4.3. Prováděcí a měřicím územím provozovatele PDS v souladu se Zákazník, zvláštní právními předpisy. Měření se stanoví podmínkami měření plynu a měřeními technických údajů, a Řádem PDS. Omezení měření uvede tímto Zákazník, a to prostřednictvím Dodávatele. V souvislosti se změnou ceny, ze strany VOPDP není Dodávatel povinen změnit měřicí měřicí, atd.
- 4.4. Pokud Zákazník, žádá změnu měřicího zařízení, je povinen nepožádat informovat Dodávatele (tímto přistupem PDS, v případě potřeby) změnou měření PDS se smluvní strany zavazují vyžadovat svoje měření, že jsou podléhající odběrního místa, aby bylo zahrnováno bezplatně související měření, zejména například: 1) změna měřicích ústředních nebo výměny 2) údržba.

### 5. Práva a povinnosti smluvních stran

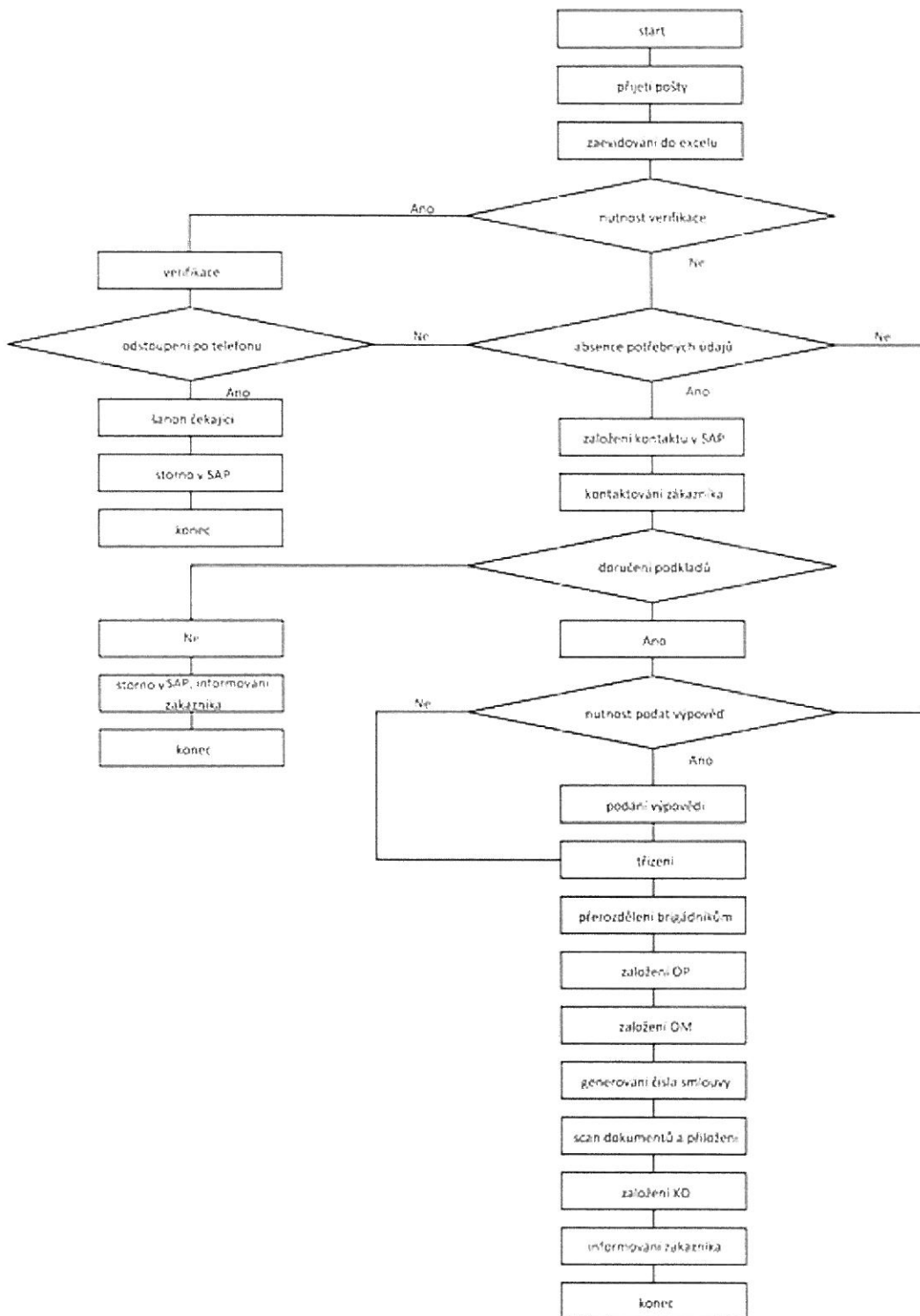
- 5.1. Dodávatel se zavazuje poskytnout Zákazníkově na jeho požadavek zabezpečení přístup na Zákaznický portál Dodávatele, který je přístupný z webových stránek [www.epd.cz](http://www.epd.cz). Právní předpisy stále také Dodávatel Zákazníkově elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Zákazník se zavazuje udělit přístupové údaje pouze pro své potřeby, chránit je před třetími osobami. Smluvní strany smluvně, že jakýkoli učen provedení, na Zákazníkem portálu Dodávatele a použitím aplikací při přístupu do účtu Zákazníka je učiněn jménem Zákazníka a na jeho účet. Zákazník povolí přístup na Zákaznický portál je Zákazník.
- 5.2. Zákazník se zavazuje poskytnout Dodávatelem požádanými souhlasem při každé změně údajů Dodávatele s operativní firmou (dále jen „S OTE“) a informací se odběrného místa Zákazníka.
- 5.3. Zákazník se zavazuje udělovat své odběrné platové zařízení se stavu, který odpovídá přístrojové technice (nejméně a platným právním předpisem).
- 5.4. Dodávatel není odpovědný za vznik případné škody výše uvedené Zákazník a straně Zákazníka v souvislosti s přístrojovými daty (dále jen „VOPDP“) a vývojem, resp. výměnou ústředním Smlouvy do č. 11 VOPDP.
- 5.5. Dodávatel není povinen dodávat plyn do odběrného místa Zákazníka, kde Zákazník nemá uzavřenou platnou Smlouvu o přístrojové PDS, leč dle aplikativních předpisů předpisy vztahující, a v případě uzavření Smlouvy o dodávce plynu Dodávatel není povinen dodávat plyn do odběrného místa Zákazníka, kde Zákazník nemá uzavřenou platnou Smlouvu o přístrojové PDS. Dále Dodávatel není povinen dodávat plyn do odběrného místa, kde před požadovaným zaměřením údajů, od Dodávatele došlo neoprávněnou odběru plynu nebo neoprávněnou distribuci plynu.
- 5.6. Zákazník nesmí mít uzavřeny na sdělné údaje další smlouvy vztahující k jiným dodávatelem pro danou nebo sdělné služby dodávky plynu pro odběrné místo, na též na sdělnou území Smlouvy a Dodávatelem. Dále je Zákazník povinen řádně uhradit smluvní vztah s Dodávatelem před změnou Zákazníka v odběrném místě. V případě porušení těchto ustanovení má Dodávatel právo udělovat smluvní pokutu stanovenou podle odst. 7.2. Za porušení tohoto ustanovení se považuje, zejména:
  - a) pokud Zákazník v odběrném místě připojí změnu Zákazníka nebo změnu dodávatele bez řádného ukončení Smlouvy
  - b) pokud není možné uskotočit změnu dodávatele Dodávatelem v termínu podle bodu 7.2, část před smlouvou, z důvodu účinnosti smluvního vztahu Zákazníka s jiným dodávatelem.Uplatnění této smluvní pokuty, není důvodem právo Dodávatele na náhradu škody, včetně úselo Zák.
- 5.7. Ověřování smluv, se zavazuje. Je-li třeba poskytnout výše uvedené informace o změnách údajů v souvislosti se Smlouvou. Opomenutí nebo neposkytnutí údajů v souvislosti s tímto povinné smluvní strany.
- 5.8. Zákazník se zavazuje sdělovat věcné údaje informace o vyhlášení omezení odběrných kapacit, pokud je v souladu s platnými právními předpisy, a v případě jejich vyhlášení se řídí řády.
- 5.9. Zákazník je povinen sdělovat informace o omezení nebo přelomu distribuce a dodávky plynu vyhlášených PDS způsobem, který je dostupný a zajišťuje včasné uplacení k zaměření vztahu škody.
- 5.10. Za uvedení smluvních a uplynutí účtu Zákazníkově v odběrném místě do Smlouvy, odpovídá Zákazník. Dodávatel neodpovídá za škody vzniklé případnou nesprávností nebo nepřesností takových údajů.
- 5.11. Podmínky uzavření Smlouvy při zřízení nového odběrného místa a nebo v případě, kdy byl stav PDS, je předložen platné Smlouvy o přístrojové odběrného místa Dodávatelem Zákazníkem.
- 5.12. Zákazník se zavazuje uzavřít smlouvu s předcházejícím dodávatelem, pokud k tomu nezapomenou Dodávatele.
- 5.13. V případě, že Zákazník požádá mimořádné vyúčtování k jinému termínu, než je řády, atd. před přístrojové PDS (dále jen „mimořádné vyúčtování“), je Zákazník povinen předložit Dodávatele o mimořádné vyúčtování na základě souhlasu Zákazníka. Platí: pro mimořádné vyúčtování na základě souhlasu Zákazníka PDS pouze při splnění požadavků, dle Řádu PDS a pokud bude tato služba PDS započítána. Dodávatel je oprávněn přistoupit Zákazníkem. Mimořádné vyúčtování může být dále aplikováno Dodávatelem do Cenou vztahující službu Dodávatele. Pro provedení mimořádného vyúčtování se Zákazník zavazuje poskytnout Dodávatele pro každé odběrné místo, a které požádá mimořádné vyúčtování, elektronicky nepožději do 60 dnů pracovních dnů měsíce bezprostředně následujícího po měsíci odběru následujícího data:
  - a) BC kód odběrného místa
  - b) vztahující číslo všech měřicích zařízení (typového)
  - c) služby platné v období měsíce odběru.V případě, že Zákazník neposkytne data požadovaná data a nebo je poskytnou nesprávně či chybně, anebo nejsou slouhy přístrojové v souladu s právními požadavky stanovenými podle Řádu PDS, Dodávatel není povinen mimořádné vyúčtování provést.

### 6. Platební podmínky

- 6.1. Dodávatel provádí vyúčtování sdělných služeb dodávky plynu nebo dodávky plynu v platném datu vztahující (dále jen „Platbu“) na měsíční období pro přístrojové PDS prostřednictvím Dodávatele. Zákazník v období, které je vyměřeno předpisy a mimořádnými odvětví PDS nebo mimořádnými vyúčtování na základě souhlasu Zákazníka do bodu 3.13, VOPDP.
- 6.2. Na každé datum odběru sdělné zaplacení záloh, za přístrojové zálohy v období, Dodávatel sdělnými se Zákazníkem možná zaplacení předpisy do Zákaznického účtu v následujícím zúčtovacím období. Měli Dodávatel za Zákazníkem splnitou platbu, je oprávněn použít předpisy: vyúčtování k jednostrannému zaplacení předpisy za Zákazníkově. Předvlastní částek, a pokud předpisy formou zaplacení je povinen Dodávatel oznámit Zákazníkově. Dodávatel je oprávněn započítat svou částkou úhradu platbu do Zákazníkem.
- 6.3. Dodávatel je oprávněn k odběru Zákazníkově vztahující doplatky. Měří vztahující a související se změnou nebo doplněním údajů (kódů se Zákazníka v S OTE). Tyto doplatky je oprávněn fakturovat nejdříve v měsíci, kdy byly Dodávatelem zjištěny.
- 6.4. Pokud opomněl Zákazník je splnit do 14 kalendářních dnů od data vystavení faktury. Dodávatel se zavazuje fakturu bezodkladně po jejím vystavení Zákazníka č. zprávy o splnění smlouvy ve Smlouvě. Smluvními ustanoveními Zákazník akceptuje Zákazníkově souhlas s elektronickou fakturou. Zákazník vyúčtování faktury službu může být zaplacením.
- 6.5. Příplatek 4 procenta den splatnosti faktury na den pracovního volna nebo klidu, je dnem splatnosti faktury nejdříve následujícího pracovní den.
- 6.6. V případě zálohového období je Zákazník povinen platit Dodávatele předem: zálohy, které lze předtím splatit smlouvy Platběním fakturou. Zákazník platí měsíční zálohu, a to k 13. kalendářnímu dni přístrojové měsíce, pokud se Dodávatel se Zákazníkem nedohodne ve Smlouvě jinak.
- 6.7. Všechny platby podle Smlouvy se provádí bezhotovostně na účet Dodávatele. Platba Zákazníka se provádí ze smlouvy, leč řády identifikováním označené smluvní identifikací smlouvy, popř. daných platběním údajů příslušnou vztahující částkou na bankovní účet úřadu Dodávatele, označením, kterého přílohu je označením identifikací, ve Smlouvě lze získat následující číselní platbu:
  - a) Platba - Zákazník třídí - velké platby Dodávatel z vztahujícího podnětu bezhotovostním provedením ze svého bankovního účtu nebo složkou předtím: částky na účet Dodávatele.
  - b) Bankovní číslo - Zákazník a nebo peněžní ústav sdělné sdělné sdělné prostředky bankovním účtu Dodávatele. Platba k úhradě velkých platby realizuje Dodávatele.
  - c) BIC kód pro platbu záloh - Zákazník sdělnými pro platby záloh u provozovatele podléhající službu. Součástí této platby je číslo účtu Zákazníka, Zákazník třídí platby, je předtímto období BIC. Měří zálohu provozovatele podléhající službu Zákazníkově.



# Příloha I



## Příloha J



Doporučeně

RWE Energie, s.r.o.

Limuzská 3135/12  
108 00 Praha 10 - Strašnice  
Česká republika

Vyřizuje: vyberte  
Telefon: +420/255 707 099  
E-mail: info@epet.cz

Datum: 24.3.2014

### Výpověď smlouvy

Vážený dodavateli,

tímto vypovídáme smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (dále také „Smlouva“) uzavřených mezi RWE Energie, s.r.o. a zákazníky v odběrných místech níže – viz. Tab. č.1.

Datum ukončení dodávky plynu dle této smlouvy požadujeme dle přílohy.

S pozdravem

vyberte  
vedoucí odboru Prodej Call Centrum

Příloha Plná(é) moc(i)  
Tab. č. 1 Přehled odběrných míst (EIC, zákazník, IČ/datum narození)



# Příloha K

## PLNÁ MOC



### Zákazník - zmocnitel

Titul Jméno Příjmení Datum narození

Obchodní jméno IČ DIČ

### Zastoupení jednateli

Titul Jméno Příjmení Funkce

### Zapsaná v obchodním rejstříku

veřejně - název soudu oddíl vložka

### Adresa trvalého pobytu / Adresa sídla společnosti

Ulice Č.p. / Č.o. Obec PSČ

### uděluje tímto plnou moc

#### zmocněnci - obchodní společnost EP ENERGY TRADING, a.s.

se sídlem Klimentská 48, 110 02 Praha 1,

IČ: 27386643, DIČ: CZ27386643,

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 10233,

ke všem úkonům směřujícím k zajištění dodávek elektřiny společností EP ENERGY TRADING, a.s. na základě uzavřené smlouvy s EP ENERGY TRADING, a.s., zejména pak, aby jménem Zákazníka ukončila smluvní vztahy s dosavadním dodavatelem elektřiny a uzavřela smlouvu o distribuci a případně smlouvu o připojení níže uvedených odběrných míst s provozovatelem distribuční soustavy.

Plnou moc uděluje Zákazník pro  odběrné místo s EAN   
 pro všechna odběrná místa Zákazníka

### Za Zákazníka - zmocnítele

Datum podpisu Místo podpisu

Jméno a příjmení, funkce

Podpis a razítko

### Za EP ENERGY TRADING, a.s. - zmocněnce

Tuto plnou moc přijímám dne

Jméno a příjmení, funkce

Podpis a razítko

# Příloha L

Brigádník A

ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
Global En.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Comfort En.	9,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	40,50 Kč
Optimum E.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	JMP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
PRE	27,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	71,50 Kč	Armex En.	12,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	43,50 Kč
Centropol	51,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	98,50 Kč	RWE	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Σ					Σ				
					245,00 Kč				
					159,00 Kč				

Brigádník D

ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
SMP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Lama En.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
BEE	9,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	40,50 Kč	GAS Int.	9,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	40,50 Kč
PRE	21,00 Kč	3,50 Kč	36,00 Kč	60,50 Kč	Centropol	21,00 Kč	3,50 Kč	36,00 Kč	60,50 Kč
Centropol	75,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	122,50 Kč	Armex En.	45,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	92,50 Kč
Σ					Σ				
					261,00 Kč				
					231,00 Kč				

Brigádník G

ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
Lama Inv.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	SMP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Armex En.	24,00 Kč	3,50 Kč	36,00 Kč	63,50 Kč	X Energie	15,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	46,50 Kč
Centropol	84,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	131,50 Kč	Armex En.	30,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	74,50 Kč
					RWE	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Σ					Σ				
					232,50 Kč				
					196,00 Kč				

Brigádník B

ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
VČP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Lama Inv.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Optimum E.	6,00 Kč	3,50 Kč	36,00 Kč	45,50 Kč	Armex En.	60,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	107,50 Kč
Centropol	69,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	116,50 Kč	RWE	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Σ					Σ				
					199,50 Kč				
					182,50 Kč				

Brigádník E

ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
Vemex En.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	EEE	12,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	43,50 Kč
RWE	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	JMP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
PRE	21,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	52,50 Kč	RWE	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Centropol	60,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	107,50 Kč					
Σ					Σ				
					235,00 Kč				
					118,50 Kč				

Brigádník H

ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
X Energie	18,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	49,50 Kč	JMP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Comfort En.	12,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	43,50 Kč	RWE	6,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	50,50 Kč
Armex En.	21,00 Kč	3,50 Kč	36,00 Kč	60,50 Kč	Optimum E.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Centropol	69,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	116,50 Kč					
Σ					Σ				
					270,00 Kč				
					125,50 Kč				

Brigádník C

ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
JMP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	ENRA Servi.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Lama En.	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Centropol	30,00 Kč	8,50 Kč	36,00 Kč	74,50 Kč
Centropol	69,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	116,50 Kč	RWE	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
Σ					Σ				
					191,50 Kč				
					149,50 Kč				

Brigádník F

ELE					PLYN				
	cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem		cena za tisk	cena za obálku	cena za poštovné	cena celkem
EEE	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	VČP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
ČEC	12,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	43,50 Kč	JMP	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč
RWE	6,00 Kč	3,50 Kč	28,00 Kč	37,50 Kč	Armex En.	48,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	95,50 Kč
Centropol	36,00 Kč	8,50 Kč	39,00 Kč	83,50 Kč					
Σ					Σ				
					202,00 Kč				
					170,50 Kč				

## **Abstrakt**

JANKOVSKÁ, M. Řízení smluvních vztahů vybrané společnosti. Bakalářská práce, Plzeň: Fakulta ekonomická Západočeské univerzity v Plzni, XX s., 2014

Klíčová slova: dodavatel elektřiny, dodavatel plynu, smlouva, zpracování smluv, výpověď smlouvy

Bakalářská práce „Řízení smluvních vztahů vybrané společnosti se zabývá procesem zpracování smluv o dodávkách elektřiny a plynu. Rozebráním dílčích kroků procesu zpracování, odhalení jejich slabých míst a navrnutí konkrétních nápravných opatření. Pozornost je také věnována účastníkům trhu s energiemi, specifikům konkrétních smluv uzavíraných mezi dodavateli a koncovými zákazníky a možnostem, kterými může být smlouva ukončena.



## **Abstract**

JANKOVSKÁ, M. Contract Management of the selected company. The Bachelor thesis, Pilsen: University of West Bohemia, 2014

Key words: supplier of electricity, supplier of gas, contract, proceeding of contracts, proscription of contract.

Bachelor thesis „Contract Management of the selected company“ is engaged a process of processing contracts to supply of electricity and gas. Describing the individual steps of processing, revealing their weaknesses and propose specific remedial measures. Attention is also given to the participants of the energy market, the specifics of individual contracts between suppliers and end customers and the opportunities which the contract may be terminated.