



TISKOVÁ ZPRÁVA / PRESS RELEASE

Jak reklamovat vyúčtování energií? Praktický průvodce

Praha 17. července 2025 – Pokud se vám nezdá vystavená faktura za odběr energií, a tudíž máte pochybnosti o vyúčtování, zákon je na vaší straně a dává vám právo fakturu reklamovat. Ať už jde o nezvykle vysokou spotřebu, chybějící platby, nebo dokonce podezření na neoprávněný odběr. Důležité je vědět, jak v takové situaci postupovat. Podívejme se proto na nejčastější důvody reklamací a doporučení, jak vše vyřešit rychle, jednoduše a bez zbytečného stresu.

„Naší prioritou je otevřená komunikace se zákazníky a snaha maximálně vysvětlit každou situaci, která může v souvislosti s vyúčtováním nastat. Podnětem k reklamaci nemusí být chyba, velmi často je výsledkem nedorozumění, které lze snadno objasnit, jsou-li k dispozici správné informace,“ vysvětluje Michal Kulig, ředitel společnosti Yello v České republice.

Nezaúčtovaná spotřeba při změně dodavatele

Velmi častým důvodem reklamace je situace, kdy zákazník při přechodu k novému dodavateli zapomene ohlásit stav elektroměru nebo plynoměru. Původní dodavatel tak vystaví konečnou fakturu na základě odhadu, který bývá podhodnocený. Spotřeba, která nebyla doúčtována, se následně projeví ve vyúčtování od nového dodavatele.

„Nejjednodušší je nahlásit novému dodavateli skutečný stav k datu přechodu. Jestliže to neuděláte, doporučujeme vám jednoduchý trik. Sečtěte poslední fakturu od původního dodavatele a první fakturu od nového. Dostanete celkovou spotřebu mezi dvěma odečty a můžete ji porovnat s předchozími lety. Nezdá-li se vám něco, obraťte se na dodavatele energií a požádejte o revizi. U nás to řešíme tak, že procházíme vše krok po kroku,“ doplňuje Michal Kulig.

Vysoká spotřeba bez zjevného důvodu

Zákazníci se rovněž často obracejí na zákaznickou linku v případě, kdy jsou několik let u stejného dodavatele energií, ale najednou jim přijde faktura na neobvykle vysokou spotřebu. Co teď? Stačí si odpovědět na několik otázek: Nepřibyl vám člen domácnosti? Nepořídili jste si nové spotřebiče? Nezačali jste topit přímotopem nebo ohřívat vodu elektrickým bojlerem?

„Typicky se ukáže, že zákazník zapomněl třeba na nový mrazák, klimatizaci nebo jiný energeticky náročný spotřebič. Pokud ale nic neměnil a spotřeba se přesto zvedla, jsme připraveni požádat o přezkoušení měřidla. Pak je ale nutné počítat s tím, že když se neprokáže žádná závada, distributor účtuje poplatek za marný výjezd,“ upozorňuje Michal Kulig.



TISKOVÁ ZPRÁVA / PRESS RELEASE

Podezření na černý odběr

Specifickým případem reklamace je podezření na neoprávněný odběr. Tedy situace, kdy má zákazník důvodné podezření, že se na jeho odběrné místo připojil někdo cizí bez jeho vědomí. V takových případech pomáhá dokumentace, například fotografie elektroměru a jeho okolí. Případně lze provést snadný test – vypnout hlavní jistič a zkontrolovat, zda elektroměr nadále registruje spotřebu.

„Každé podezření na neoprávněný odběr bereme velmi vážně. Pokud zákazník dodá dostatečné podklady, předáváme případ příslušnému provozovateli distribuční soustavy, který může fyzicky prověřit odběrné místo,“ uvádí Michal Kulig.

Konečné vyúčtování a stěhování

Jestliže zákazník reklamuje spotřebu při konečném vyúčtování – například při stěhování –, je velmi důležité sepsat předávací protokol.

Ten by měl obsahovat aktuální stav měřidel ideálně potvrzený oběma stranami. Přestože zákon předávací protokol nenařizuje, jeho existence je v případě sporu velmi cenným dokladem.

Nezaúčtované platby a zálohy

Občas se stane, že zákazník nevidí svoji zaplacenou zálohu na faktuře. Důvod může být prostý – platba dorazila až po vystavení vyúčtování. V těchto případech je platba automaticky započtena proti nedoplatku nebo převedena do následujícího období.

„Zákazníkům vždy poskytujeme detailní přehled stavu jejich účtu včetně přesného data přijatých plateb. Důležité je také zohlednit, zda byly zálohy posílány ve správné výši. Pokud ne, může dojít k nejasnostem v přehledu záloh na faktuře. Každá reklamační je pro nás příležitostí, jak posílit důvěru zákazníka,“ vysvětluje Michal Kulig.

Doporučení společnosti Yello pro spotřebitele:

- Při přechodu k novému dodavateli vždy nahláste aktuální stav měřidla.
- Sledujte svou spotřebu průběžně a porovnávejte ji s předchozími obdobími.
- Při jakékoliv pochybnosti kontaktujte zákaznický servis dodavatele co nejdříve.
- Využívejte předávací protokoly při stěhování a přepisech.
- Uchovávejte potvrzení o platbách a kontrolujte správnost údajů ve vyúčtování.

Reklamační faktury za energie není nic, čeho by se měl někdo bát. Důležité je mít po ruce fakturu, znát stav měřidla a ideálně také informace o tom, co se v domácnosti v poslední době změnilo. *„Když si nejste jisti, zavolejte svému dodavateli. Ti dobří vás podrží, nejen když je vše v pořádku, ale hlavně ve chvíli, kdy potřebujete pomoc. Věříme, že právě na otevřené komunikaci se staví dlouhodobý vztah,“ uzavírá Michal Kulig.*



TISKOVÁ ZPRÁVA / PRESS RELEASE

##

Pro další informace kontaktujte agenturu bokem:

Pavel Gregor

agentura bokem s.r.o.

pavel@bokem.cz

+420 775 196 669

www.bokem.cz

##

O Yello

Společnost Yello (www.yello.cz) je alternativní dodavatel energií v České republice. Založena byla v roce 2012 a od počátku na tuzemském trhu napomáhá desítkám tisíc klientů k férovým cenám. Jedná se o adaptaci úspěšného německého konceptu Yello Strom, který sází na jednoduchost a přímoučarost. Německé Yello je dceřinou společností třetího největšího dodavatele energií EnBW, česká verze Yello je součástí Skupiny PRE. Po startu v roce 2012, ve kterém začala s prodejem silové elektřiny, přidala hned v roce 2013 prodej zemního plynu. V roce 2019 spustila jedinečnou službu Férová baterie, která ukládá nespotřebovanou elektřinu k pozdějšímu využití.