

**§ 28**  
**Zákazník**

- (1) Zákazník má právo
- a) na uzavření smlouvy o připojení a na připojení svého odběrného elektrického zařízení k přenosové soustavě nebo k distribuční soustavě, pokud splňuje podmínky připojení a obchodní podmínky stanovené Pravidly provozování přenosové soustavy nebo Pravidly provozování distribuční soustavy a má k připojení souhlas vlastníka dotčené nemovitosti,
  - b) nakupovat elektřinu od držitelů licence na výrobu elektřiny a od držitelů licence na obchod s elektřinou, nakupovat elektřinu z jiných států nebo na krátkodobém trhu s elektřinou organizovaném operátorem trhu,
  - c) na dopravu dohodnutého množství elektřiny do odběrného místa za cenu uplatněnou v souladu s cenovou regulací,
  - d) na informace o celkové směsi paliv dodavatele a informace o dopadu na životní prostředí,
  - e) na bezplatnou volbu a změnu dodavatele elektřiny,
  - f) nabízet a poskytovat podpůrné služby k zajištění provozu elektrizační soustavy za podmínek stanovených Pravidly provozování přenosové soustavy nebo Pravidly provozování distribuční soustavy,
  - g) poskytovat a rozúčtovat jiné osobě elektřinu odebranou zákazníkem prostřednictvím vlastního nebo jím provozovaného odběrného elektrického zařízení o napětí do 52 kV včetně,
  - h) na bezplatné vyúčtování dodávky elektřiny a související služby v elektroenergetice.
- (2) Zákazník je povinen
- a) řídit se pokyny technického dispečinku provozovatele přenosové soustavy nebo technického dispečinku provozovatele distribuční soustavy, ke které je jeho zařízení připojeno, a Pravidly provozování přenosové soustavy nebo Pravidly provozování distribuční soustavy,
  - b) umožnit instalaci měřicího zařízení provozovateli přenosové soustavy nebo provozovateli distribuční soustavy,
  - c) umožnit přístup k měřicím zařízením provozovateli přenosové soustavy nebo provozovateli distribuční soustavy,
  - d) udržovat svá odběrná elektrická zařízení ve stavu, který odpovídá právním předpisům a technickým normám,
  - e) předávat operátorovi trhu technické údaje ze smluv o dodávce elektřiny, pokud je subjektem zúčtování,
  - f) provádět dostupná technická opatření zamezující ovlivňování kvality elektřiny v neprospěch ostatních účastníků trhu s elektřinou,

- g)** podílet se podle výše odebíraného příkonu na úhradě oprávněných nákladů provozovatele přenosové soustavy nebo provozovatele distribuční soustavy spojených s připojením svého zařízení a se zajištěním požadovaného příkonu,
  - h)** při změně parametrů elektřiny upravit na svůj náklad svá odběrná elektrická zařízení tak, aby vyhovovala těmto změnám,
  - i)** zaregistrovat se u operátora trhu před uskutečněním dodávky elektřiny od jiného výrobce elektřiny nebo obchodníka s elektřinou,
  - j)** uhradit dodavateli poslední instance dodávku elektřiny podle § 12b, a to od okamžiku zahájení této dodávky,
  - k)** při stavebních úpravách distribuční soustavy anebo její části, včetně přípojek, umožnit změnu místa připojení, včetně změny umístění měřicího zařízení na veřejně přístupná místa; dojde-li v důsledku stavebních úprav ke změně umístění měřicího zařízení, považuje se elektrické zařízení za ním za odběrné elektrické zařízení v majetku vlastníka nemovitosti; veškeré náklady na provedené změny hradí provozovatel distribuční soustavy,
  - l)** při uplatnění práva na volbu dodavatele podle odstavce 1 písm. e) dodržovat sjednanou délku výpovědní doby, jedná-li se o smlouvu na dobu neurčitou.
- (3)** Na odběrných elektrických zařízeních, kterými prochází neměřená elektřina, nesmí být prováděny žádné zásahy bez předchozího souhlasu provozovatele přenosové soustavy nebo provozovatele distribuční soustavy.
- (4)** Zákazník může provozovat vlastní náhradní zdroj, pokud je propojen s přenosovou soustavou nebo s distribuční soustavou, pouze po dohodě s provozovatelem přenosové soustavy nebo provozovatelem distribuční soustavy.
- (5)** Zákazník má právo provozovat v odběrném místě výrobu elektřiny, je-li propojena s přenosovou soustavou nebo distribuční soustavou a není-li ve stejném odběrném místě připojena jiná výrobní elektřiny, pouze v případě, že se jedná o výrobu elektřiny s instalovaným výkonem do 50 kW a pro její připojení byla uzavřena smlouva o připojení. Zákazník má dále právo v odběrném místě na základě oznámení provozovateli distribuční soustavy připojit a provozovat výrobu elektřiny s instalovaným výkonem do 10,8 kW, pokud záměr připojit výrobu elektřiny oznámí provozovateli distribuční soustavy na elektronický kontakt určený provozovatelem distribuční soustavy, při připojení výrobní elektřiny splní technické podmínky připojení stanovené provozovatelem distribuční soustavy, splnění těchto podmínek provozovateli distribuční soustavy doloží a provozovatel distribuční soustavy do 30 dnů od oznámení připojení neodmítne z důvodů, pro které je oprávněn odmítnout připojení výrobní elektřiny do distribuční soustavy podle § 25 odst. 10 písm. a). Splní-li zákazník podmínky pro připojení a provozování výrobní elektřiny podle věty druhé, platí, že marným uplynutím doby podle věty druhé se mění obsah závazku ze smlouvy o připojení odběrného místa zákazníka tak, že předmětem závazku ze smlouvy o připojení je také připojení výrobní elektřiny s rezervovaným výkonem ve výši uvedené v oznámení, nejvýše však do

hodnoty instalovaného výkonu. Provozovatel distribuční soustavy změnu obsahu závazku ze smlouvy o připojení zákazníkovi bez zbytečného odkladu písemně potvrdí.

- (6) V případě provozování výroby elektřiny podle odstavce 5 je zákazník dále povinen
- a) zajistit, aby k výrobě elektřiny byla používána technická zařízení, která splňují požadavky bezpečnosti a spolehlivosti stanovené právními předpisy a technickými normami,
  - b) zajistit, aby práce spojené s instalací a provozem výroby elektřiny byly prováděny osobami s odbornou způsobilostí,
  - c) vyrábět elektřinu tak, aby nedošlo k ohrožení života a zdraví osob, majetku nebo zájmu na ochranu životního prostředí.
- (7) Zákazník je oprávněn sdílet s využitím distribuční nebo přenosové soustavy elektřinu vyrobenou v jím provozované výrobně elektřiny v odběrném místě do jeho odběrného místa nebo do odběrných míst jiných zákazníků.
- (8) Zákazník je oprávněn dále sdílet elektřinu vyrobenou v jím provozované výrobně elektřiny jinému zákazníkovi, jestliže mají tito zákazníci předávací místa připojená k distribuční soustavě prostřednictvím jedné společné hlavní domovní pojistkové skříně nebo hlavní domovní kabelové skříně.
- (9) Zákazník podle odstavce 5 je oprávněn dodávat obchodníkovi s elektřinou elektřinu vyrobenou v jím provozované výrobně elektřiny.
- (10) Vlastník nemovitosti, do které je zákazníkům dodávána elektřina podle smlouvy, je povinen
- a) tuto dodávku zákazníkům umožnit,
  - b) udržovat společnou domovní elektrickou instalaci sloužící pro tuto dodávku ve stavu, který odpovídá právním předpisům a technickým normám,
  - c) poskytovat technické údaje o společné domovní elektrické instalaci držiteli licence na distribuci elektřiny,
  - d) umožnit držiteli licence na distribuci elektřiny přístup k této společné domovní instalaci.

## **§ 29**

### **Zranitelná osoba, zranitelný zákazník a určené odběrné místo**

- (1) Zranitelnou osobou je osoba využívající ve svém bydlišti některé určené zařízení, které nelze provozovat bez nepřetržité dodávky elektřiny, pokud je jeho využívání nezbytné pro zachování základních životních funkcí této osoby. Druhy určených zařízení podle věty první stanoví vláda nařízením jako stanovený prostředek pro terapii nebo stanovený prostředek pro kompenzaci onemocnění.
- (2) Zranitelným zákazníkem je

- a) zranitelná osoba, která uzavřela smlouvu o dodávce elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, nebo
  - b) zákazník, který uzavřel smlouvu o dodávce elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a v odběrném místě, do kterého dodávku elektřiny sjednal, má bydliště zranitelná osoba.
- (3) Určeným odběrným místem se rozumí odběrné místo zranitelného zákazníka, v němž se nachází bydliště zranitelné osoby a které je připojené na hladině nízkého napětí s hodnotou plánovaného ročního odběru elektřiny do 30 MWh včetně.
- (4) Zranitelný zákazník uplatňuje svá práva vždy pouze ve vztahu k jednomu určenému odběrnému místu nebo samostatně k více určeným odběrným místům různých zranitelných osob, vždy však v bydlišti zranitelné osoby.
- (5) Není-li zranitelná osoba ve vztahu k určenému odběrnému místu zároveň zákazníkem ze smlouvy o dodávce elektřiny nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, vykonává svoje práva a povinnosti prostřednictvím zákazníka, jenž je k určenému odběrnému místu smluvní stranou smlouvy o dodávce elektřiny nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, a to podle písemné dohody mezi těmito osobami. Zranitelná osoba nebo zranitelný zákazník doloží tuto dohodu dodavateli elektřiny spolu s potvrzením podle odstavce 6.
- (6) Zranitelný zákazník nebo zranitelná osoba je povinna pro přiznání zvláštních práv zranitelného zákazníka (dále jen „zvláštní práva zranitelného zákazníka“) doložit dodavateli elektřiny potvrzení o splnění podmínek pro přiznání zvláštních práv zranitelného zákazníka (dále jen „potvrzení“). V potvrzení vydaném lékařem v oboru všeobecné praktické lékařství, u něhož je zranitelná osoba v postavení pacienta registrována, nebo lékařem, který dotčený stanovený prostředek zranitelné osobě v postavení pacienta předepsal, lékař osvědčuje splnění podmínek podle odstavce 1. Potvrzení se vydává na dobu nejdéle 2 let.
- (7) Potvrzení musí dále obsahovat kontaktní a identifikační údaje zranitelného zákazníka a zranitelné osoby, pokud není zároveň zranitelným zákazníkem, určení prostředku pro terapii nebo pro kompenzaci onemocnění, registrační číslo určeného odběrného místa a bydliště zranitelné osoby, ve kterém se určené odběrné místo nachází, prohlášení, že zranitelný zákazník nebo zranitelná osoba, která není zranitelným zákazníkem,
- a) využívá některý z prostředků pro terapii nebo pro kompenzaci onemocnění a
  - b) má bydliště a zdržuje se v místě, ve kterém se určené odběrné místo nachází.
- (8) Nařízení vlády stanoví
- a) prostředky pro terapii a prostředky pro kompenzaci onemocnění,
  - b) další náležitosti potvrzení, jeho vzor a délku platnosti potvrzení,
  - c) vzor písemné dohody podle odstavce 5.

## **§ 29a**

### **Ochrana a zvláštní práva zranitelného zákazníka nebo zranitelné osoby**

- (1) Zvláštními právy zranitelného zákazníka jsou právo na
- a) bezplatné upozornění na neplnění platebních povinností ze smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny, v písemné podobě nejpozději 15 dní před předpokládaným dnem ukončení smlouvy nebo před předpokládaným dnem ukončení nebo přerušování dodávky elektřiny při neoprávněném odběru podle § 51 odst. 1 písm. b),
  - b) bezplatné adresné upozornění na omezení nebo přerušování dodávky elektřiny z důvodu plánovaných prací na zařízení distribuční soustavy nebo v jeho ochranném pásmu nejpozději 15 dní předem,
  - c) bezplatné adresné upozornění na omezení nebo přerušování dodávky elektřiny z důvodu poruchy podle § 25 odst. 3 písm. c) bodu 6,
  - d) uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny za podmínek podle § 29d odst. 1,
  - e) zajištění dodávky elektřiny po dobu 3 měsíců za podmínek podle § 29d odst. 3 a
  - f) bezplatné adresné upozornění na ukončení platnosti potvrzení podle § 29 odst. 6, a to nejméně 2 měsíce před uplynutím platnosti potvrzení.
- (2) Dodavatel elektřiny je povinen ve vztahu k určenému odběrnému místu, do kterého dodává elektřinu,
- a) plnit vůči zranitelnému zákazníkovi informační povinnosti podle odstavce 1 písm. a) a f),
  - b) učinit podnět vůči orgánům pomoci v hmotné nouzi, nasvědčují-li jemu známé skutečnosti tomu, že je zranitelný zákazník nebo zranitelná osoba ohrožena hmotnou nouzí v souvislosti s neplněním smluvených platebních povinností za dodávku elektřiny do určeného odběrného místa,
  - c) učinit podnět vůči Úřadu práce – krajské pobočce nebo pobočce pro hlavní město Prahu (dále jen „krajská pobočka Úřadu práce“) za účelem provedení šetření v místě nebo poskytnutí krizové pomoci zranitelné osobě v případě, kdy zranitelnému zákazníkovi hrozí přerušování nebo ukončení dodávky elektřiny do určeného odběrného místa z důvodu neoprávněného odběru podle § 51 odst. 1 písm. b),
  - d) zdržet se ukončení smlouvy, podle níž dodává elektřinu do určeného odběrného místa, nebo ukončení nebo přerušování dodávky elektřiny do doby, než obdrží informaci o vyřízení svého podnětu podle písmene c), nejdéle však do 30 dnů od učinění takového podnětu.
- (3) Provozovatel distribuční soustavy je povinen vůči zranitelnému zákazníkovi plnit ve vztahu k určenému odběrnému místu, které je připojeno k jeho distribuční soustavě, informační povinnosti podle odstavce 1 písm. b) a c).
- (4) Je-li zranitelnou osobou jiná osoba než zranitelný zákazník, plní dodavatel elektřiny povinnosti týkající se zranitelné osoby vůči zákazníkovi, se kterým má uzavřenu smlouvu na dodávku elektřiny do určeného

odběrného místa, a provozovatel distribuční soustavy plní povinnosti týkající se zranitelné osoby vůči zákazníkovi, do jehož určeného odběrného místa poskytuje službu distribuční soustavy.

### **§ 29b**

#### **Povinnosti zranitelného zákazníka**

- (1) Zranitelný zákazník je povinen sdělit určené odběrné místo a potvrzením doložit splnění podmínek pro přiznání zvláštních práv zranitelného zákazníka
  - a) dodavateli elektřiny, který dodává elektřinu do určeného odběrného místa,
  - b) dodavateli elektřiny při sjednávání smlouvy o dodávce elektřiny nebo o sdružených službách dodávky elektřiny, nebo
  - c) dodavateli elektřiny při zahájení dodávky podle § 29d odst. 3.
- (2) Zranitelný zákazník je dále povinen bezodkladně sdělit dodavateli elektřiny, který dodává elektřinu do určeného odběrného místa, všechny okolnosti, které mají vliv na podmínky pro přiznání zvláštních práv zranitelného zákazníka.

### **§ 29c**

#### **Evidence a předávání údajů o zranitelném zákazníkovi nebo zranitelné osobě**

- (1) Dodavatel elektřiny vede pro účely plnění povinností na ochranu zranitelného zákazníka evidenci údajů o zranitelném zákazníkovi nebo zranitelné osobě, ve které eviduje
  - a) datum oznámení nebo zjištění splnění podmínek pro přiznání zvláštních práv zranitelného zákazníka,
  - b) kontaktní a identifikační údaje zranitelného zákazníka nebo zranitelné osoby, pokud není zároveň zranitelným zákazníkem,
  - c) obdržená potvrzení a dohody podle § 29 odst. 5 a 6,
  - d) určená odběrná místa, do kterých realizuje dodávku elektřiny,
  - e) datum, ke kterému zranitelný zákazník nebo zranitelná osoba přestala splňovat podmínky pro přiznání zvláštních práv zranitelného zákazníka, a datum, kdy se dozvěděl o této skutečnosti.
- (2) Dodavatel elektřiny předává provozovateli distribuční soustavy zprávu o tom, že došlo k určení odběrného místa. Tato zpráva dále obsahuje kontaktní a identifikační údaje zranitelného zákazníka a zranitelné osoby, pokud není zároveň zranitelným zákazníkem.
- (3) Provozovatel distribuční soustavy vede evidenci určených odběrných míst, která jsou připojena do jeho soustavy. Provozovatel distribuční soustavy dále v evidenci vede identifikační a kontaktní údaje zranitelných zákazníků a zranitelných osob.
- (4) Provozovatel distribuční soustavy předává elektronicky operátorovi trhu identifikaci určených odběrných míst.

- (5) Provozovatel distribuční soustavy a operátor trhu předávají v nezbytném rozsahu dodavateli elektřiny údaje o dodávce elektřiny v určeném odběrném místě pro účely ověřování splnění podmínky podle § 29 odst. 3.

#### **§ 29d**

##### **Bezpečnost dodávky elektřiny zranitelnému zákazníkovi**

- (1) Pokud zranitelný zákazník, který nemá zajištěnu dodávku elektřiny do určeného odběrného místa, požádá obchodníka s elektřinou, který je dodavatelem poslední instance uvnitř vymezeného území držitele licence na distribuci elektřiny podle § 12a odst. 1, ve kterém se toto určené odběrné místo nachází, o zajištění dodávek elektřiny a zároveň doloží splnění podmínek podle § 29, je tento obchodník s elektřinou povinen se zranitelným zákazníkem bez zbytečného odkladu sjednat smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny do určeného odběrného místa za podmínek zveřejněných obchodníkem s elektřinou podle § 11a odst. 1 pro dodávky elektřiny na dobu neurčitou.
- (2) Je-li zranitelný zákazník v prodlení s úhradou jakékoliv platby za dodávku elektřiny nebo související službu v elektroenergetice nebo má-li se jednat o zajištění dodávky elektřiny do určeného odběrného místa, u kterého existuje dluh za dodávku elektřiny nebo související službu v elektroenergetice, může obchodník s elektřinou před uzavřením smlouvy podle odstavce 1 požadovat poskytnutí přiměřené jistoty.
- (3) Obchodník s elektřinou, který je dodavatelem poslední instance uvnitř vymezeného území držitele licence na distribuci elektřiny podle § 12a odst. 1, je povinen dodávat po dobu 3 měsíců elektřinu zranitelnému zákazníkovi do určeného odběrného místa uvnitř dotčeného vymezeného území, pokud ve vztahu k určenému odběrnému místu došlo k ukončení smlouvy o dodávce elektřiny nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny s předchozím dodavatelem elektřiny a zranitelný zákazník nemá zajištěnu navazující dodávku elektřiny do určeného odběrného místa.
- (4) Povinnost podle odstavce 3 vzniká dnem, kdy operátor trhu oznámí obchodníkovi s elektřinou s povinností dodávky elektřiny podle odstavce 3 registrační číslo určeného odběrného místa. Zranitelný zákazník doloží obchodníkovi s elektřinou splnění podmínek podle § 29 bez zbytečného odkladu po zahájení dodávky, nejpozději však do 30 dnů od zahájení dodávky elektřiny, jinak povinnost dodávky elektřiny do určeného odběrného místa podle odstavce 3 zaniká.
- (5) Provozovatel distribuční soustavy je povinen předat bez zbytečného odkladu obchodníkovi s elektřinou s povinností dodávky elektřiny podle odstavce 3 kontaktní a identifikační údaje zákazníka a další údaje o určeném odběrném místě, které jsou potřebné pro zahájení dodávky elektřiny nebo převzetí odpovědnosti za odchylku, a to včetně identifikačních a kontaktních údajů zranitelné osoby, pokud se liší od osoby zákazníka. Dodávka elektřiny podle odstavce 3 zahrnuje rovněž související službu v elektroenergetice. To neplatí v případě, že zákazník uzavřel smlouvu o zajištění služby distribuční soustavy podle § 50 odst. 6.

- (6) Zranitelný zákazník je povinen obchodníkovi s elektřinou hradit zálohy a cenu za dodávku elektřiny a související službu v elektroenergetice podle odstavce 3, které obchodník s elektřinou spolu s cenou a dalšími podmínkami dodávky zákazníkovi oznámí bez zbytečného odkladu po zahájení této dodávky.