

Deklarace ANDE – Asociace nezávislých dodavatelů energií

o společném postupu v oblasti sjednocení komunikace při změně dodavatele

Preamble

Deklarace ANDE je souborem pravidel a postupů, který signatáři přijímají a zavazují se jím řídit. Cílem Deklarace ANDE je prosazení korektních vztahů mezi dodavateli elektřiny/plynu za účelem zlepšení služeb poskytovaných zákazníkům.

Signatáři Deklarace se v zájmu odstraňování překážek fungování liberalizovaného trhu a zkvalitnění služeb poskytovaných na trhu s energiemi, především ve vztahu ke konečnému zákazníkovi, zavazují dodržovat tento soubor pravidel jednání.

Čl. I

Působnost

Dodavatelé se stávají signatáři Deklarace ANDE dobrovolně. Deklarace ANDE je otevřeným dokumentem, ke kterému se mohou připojit i další dodavatelé energií. Přijetí nového signatáře spadá do kompetence Výkonné rady ANDE.

Čl. II

Používané pojmy

Výpovědi se v tomto dokumentu rozumí jakýkoliv projev vůle zákazníka ukončit smluvní vztah s dodavatelem bez ohledu na to, zda se jedná o smlouvu uzavřenou na dobu určitou či dobu neurčitou (výpověď smlouvy, ukončení smlouvy, vyjádření nezájmu na prolongaci smlouvy, odstoupení od smlouvy).

Stávajícím dodavatelem se rozumí dodavatel, který má se zákazníkem uzavřenou platnou smlouvu, na základě které je do předmětného odběrného místa uskutečňována v době podání výpovědi dodávka elektřiny nebo plynu.

Novým dodavatelem se rozumí dodavatel, který se zákazníkem uzavřel platnou smlouvu, na základě které mají být uskutečňovány dodávky po řádném ukončení smluvního vztahu se stávajícím dodavatelem.

Čl. III

Základní principy jednání

Zájmem signatářů Deklarace je zajistit lepší fungování trhu zavedením reciproční komunikace mezi signatáři.

S tímto cílem se zavazují respektovat tato pravidla:

Stávající i nový dodavatel poskytuje pravdivé informace v procesu ukončení smluvního vztahu.

Nový dodavatel:

- a) postupuje v procesu změny dodavatele tak, aby zákazníka nevystavil riziku omezení nebo přerušení dodávky elektřiny či plynu a bez souhlasu zákazníka riziku smluvních sankcí za předčasné ukončení smluvního vztahu se stávajícím dodavatelem.

Stávající dodavatel:

- a) zašle novému dodavateli vyjádření k podaným výpovědím do 45 kalendářních dnů
- b) akceptovatelné výpovědi akceptuje, u výpovědí k jinému datu, než je datum možného ukončení smluvního vztahu sdělí datum možného ukončení, je-li o sdělení tohoto data požádáno a zároveň akceptuje výpověď k tomuto novému datu.
- c) na základě dotazu zákazníka nebo jím pověřeného dodavatele sdělí informace o délce výpovědní lhůty a podmínkách ukončení smluvního vztahu bez ohledu na to, zda se jedná o smluvní vztah uzavřený na dobu určitou či na dobu neurčitou
- d) v případě, že zákazník odvolal zaslanoou výpověď, sdělí tuto informaci jako důvod neakceptované výpovědi, pokud došlo k odvolání výpovědi před zasláním akceptace/neakceptace výpovědi
- e) v případě akceptované výpovědi nebude úmyslně a bezdůvodně bránit průběhu a dokončení změny dodavatele (např. pozastavení procesu změny dodavatele v systému operátora trhu), tímto ustanovením nejsou dotčeny obvyklé retenční aktivity.

Čl. IV Způsob komunikace

Veškerá komunikace bude uznávána i v elektronické formě.

Čl. V Závěrečná ustanovení

ANDE zveřejňuje Deklaraci ANDE a seznam signatářů Deklarace ANDE na svých webových stránkách <https://andecr.cz/deklarace/>.

Nedodržování pravidel Deklarace ANDE znamená vyjmutí signatáře ze Seznamu. V případě prokázání přijetí opatření k nápravě může být do Seznamu vyjmutý signatář opět zařazen. Tyto úkony spadají do kompetence Výkonné rady ANDE.

Níže uvedení budou s účinností od data svého podpisu této Deklarace dodržovat stanovená pravidla vzájemné komunikace.

Deklarace ANDE byla vydána dne 21.6.2017.

Název firmy ...

Dne

Zastoupen.....

Příloha č. 1 : Náležitosti pro doručování žádostí o ukončení smlouvy

1. Tabulka se zasílá ve formátu .xls, zvlášť pro elektřinu a plyn
2. Součástí žádosti o ukončení smlouvy jsou plné moci zákazníků
3. Náležitostmi žádosti o ukončení smlouvy jsou:

Povinné údaje:

- Jednoznačný identifikátor EAN/EIC
- Datum výpovědi
- Obchodník
- Důvod ukončení smlouvy/typ podání
- Název souboru se scanem

Doplňkové údaje:

- Název zákazníka/IČ/datum narození
- Adresa OM

Soubor bude mezi jednotlivými signatáři předáván ve vzájemně podobě odsouhlasené oběma stranami.

4. Náležitostmi vyjádření k podaným výpovědím jsou:

Povinné údaje:

- Jednoznačný identifikátor EAN/EIC
- Datum požadovaného ukončení stávajícího smluvního vztahu
- Výpověď přijata (ANO/NE)
- Důvod zamítnutí
- Datum možného ukončení