

# Poučení o právech vznikajících z vadného plnění

## 1. Standardy kvality dodávky elektřiny

- 1.1** Obchodník s elektřinou je povinen v souladu se zákonem č. 458/2000 Sb., energetický zákon, dodržovat stanovené parametry kvality dodávek a služeb a v případě jejich nedodržení poskytovat stanovenou náhradu.
- 1.2.** Požadovaná kvalita dodávek elektřiny včetně výše náhrad za její nedodržení, postupy a lhůty pro uplatnění nároku na náhrady, je stanovena ve vyhlášce č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny. Text vyhlášky je možné dohledat např. na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu [www.eru.cz](http://www.eru.cz).
- 1.3** Mezi standardy dodávek elektřiny patří standard zajištění ukončení přerušení dodávky elektřiny z důvodu prodlení konečného zákazníka s úhradou plateb za odebranou elektřinu a standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny.

## 2. Standardy distribuce elektřiny

- 1.1** Provozovatel distribuční soustavy, ke které je připojeno odběrné místo zákazníka, je povinen v souladu se zákonem č. 458/2000 Sb., energetický zákon, dodržovat stanovené parametry kvality distribuce elektřiny a v případě jejich nedodržení poskytovat stanovenou náhradu.
- 1.2.** Požadovaná kvalita distribuce elektřiny včetně výše náhrad za její nedodržení, postupy a lhůty pro uplatnění nároku na náhrady, je stanovena ve vyhlášce č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny. Text vyhlášky je možné dohledat např. na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu [www.eru.cz](http://www.eru.cz).
- 1.3** Mezi standardy distribuce elektřiny patří: standard ukončení přerušení přenosu nebo distribuce elektřiny, standard dodržení plánovaného omezení nebo přerušení distribuce elektřiny, standard výměny poškozené pojistky, standard kvality napětí, standard lhůty pro vyřízení reklamace kvality napětí, standard lhůty pro odstranění příčin snížené kvality napětí, standard zaslání stanoviska k žádosti o připojení zařízení žadatele k přenosové nebo distribuční soustavě, standard umožnění přenosu nebo distribuce elektřiny, standard ukončení přerušení distribuce elektřiny z důvodu prodlení zákazníka nebo dodavatele sdružené služby s úhradou plateb za poskytnutou distribuci elektřiny, standard ukončení přerušení distribuce elektřiny na žádost dodavatele nebo dodavatele sdružené služby, standard výměny měřicího zařízení a vyrovnání plateb, standard předávání údajů o měření, standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování distribuce elektřiny a standard dodržení termínu schůzky se zákazníkem.

**Zákaznická linka PRE** (informace, služby, kontakty)  
Provozní doba: Po–Pá 7.00–19.00 (19.00–7.00 záznamník)  
Tel.: 840 550 055, e-mail: [pre@pre.cz](mailto:pre@pre.cz)

**Zákaznické centrum PRE**  
Provozní doba: Po–Čt 9.00–18.00, Pá 9.00–12.00  
Praha 1, Jungmannova 31 (palác Adria); Praha 4, Vladimírova 18  
[www.pre.cz](http://www.pre.cz)

