

1. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- **Spotřebitelem** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- Jako zákazník v postavení spotřebitele máte právo dle zákona č. 634/1992 Sb., **o ochraně spotřebitele**, v platném znění mimosoudně řešit spory vyplývající ze smlouvy na dodávku elektřiny/plynu u Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERÚ“), www.eru.cz, a to v rozsahu jeho působnosti stanovené zákonem č. 458/2000 Sb., **energetický zákon**, v platném znění (zejména spory o splnění povinností ze smlouvy, o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a obchodníkem s elektřinou/plynem vznikl, trvá nebo zanikl).
- Způsob a podmínky mimosoudního řešení spotřebitelského sporu stanoví zákon o ochraně spotřebitele (§ 20d a násl. a § 20n a násl.) a jsou blíže upřesněny na webových stránkách ERÚ.

2. Dozor nad ochranou spotřebitele

- ERÚ zároveň vykonává dozor nad dodržováním energetického zákona a nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele (§ 23b) v oblasti podnikání v energetických odvětvích a spotřebitel se tak na něho může obrátit s případnou stížností.

3. Reklamace a stížnosti

- Požadovaná kvalita dodávek/distribuce komodity včetně výše náhrad za její nedodržení, postupy a lhůty pro uplatnění nároku na náhradu, je stanovena v příslušné vyhlášce ERÚ (texty vyhlášek je možné dohledat např. na internetových stránkách www.eru.cz), a to:
 - o pro elektřinu vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice.
 - o pro plyn vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství.
- Mezi standardy dodávek elektřiny nebo plynu patří standard obnovy dodávky elektřiny nebo plynu z důvodu prodloužení zákazníka s úhradou plateb za odebranou elektřinu nebo plyn a standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny nebo plynu.
- Případné vady plnění ze strany PRE, například chybné vyúčtování ceny, předpis záloh, měření, můžete u PRE reklamovat všemi způsoby, kterými lze s PRE komunikovat, včetně Zákaznické linky PRE, kontaktního formuláře na webových stránkách PRE, poštou na adresu sídla PRE nebo osobně v Zákaznickém centru PRE. Reklamací je nutné učinit bezodkladně a je nutné uvést identifikační údaje zákazníka, důvod a předmět reklamace. Obdobně lze PRE adresovat případné stížnosti jiného charakteru.
- PRE reklamací/stížnost přezkoumá a výsledek zákazníkovi písemně oznámí obvykle do 15 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. Spočívá-li důvod reklamace ve vyúčtování distribuce komodity (např. měření spotřeby), prodlužuje se tato doba o dobu vyřizování příslušným provozovatelem distribuční soustavy. Je-li na základě reklamace vystaven opravný daňový doklad (opravná faktura), považuje se současně za informaci o výsledku reklamace.



Kontaktní formulář PRE:
www.pre.cz/kontakt



Zákaznická linka PRE:
800 550 055



Zákaznické centrum PRE:
Praha 1, Jungmannova 31 (Palác Adria)
Praha 4, Vladimírova 18

Centrum služeb PRE:
Praha 1, Jungmannova 28 (Palác TeTa), tel.: 267 053 464,
e-mail: tepelne.studio@pre.cz