

Nesouhlasíte s vyúčtováním za elektřinu nebo vám dodavatel nevrátil přeplatek?

Reklamujte neshody u dodavatele

dodavatel má podle vyhlášky na vyřízení reklamace 15 dní

pokud je reklamace oprávněná, musí dodavatel do 30 dnů vypořádat rozdíl v platbách

Jaké máte možnosti, když dodavatel reklamaci v zákonné lhůtě nevyřídí?

Můžete požádat o pomoc Energetický regulační úřad (ERÚ)

oddělení ochrany spotřebitele vám situací vysvětlí a neformálně pomůže při jednání s dodavatelem, nemůže ale dodavateli nic nařídit

Pokud toto neformální řešení nezafunguje, můžete kvůli vrácení přeplatku podat ERÚ návrh na zahájení správního řízení

podrobné náležitosti takového návrhu i vzory ke stažení najdete na webu ERÚ (bit.ly/eru_spor)

zjistíte tam také, jaké typy sporů mezi zákazníkem a dodavatelem může Energetický regulační úřad řešit

Můžete také ERÚ podat podnět a upozornit ho, že dodavatel porušuje vyhlášku

ERÚ může u dodavatele provést kontrolu a uložit mu pokutu za porušování povinností

kontrolní oddělení ERÚ ale nemůže dodavateli nařídit, jak má spor s vámi vyřešit, to je možné jen ve správním řízení nebo u soudu