

Informácie poskytované odberateľovi elektriny v zmysle Zákona č. 251/2012 o energetike:

Práva odberateľa týkajúce sa dostupných prostriedkov na urovanie sporu:

Odberateľ elektriny je oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu sieťových odvetví na mimosúdne riešenie spor s regulovaným subjektom, ktorý je dodávateľom elektriny, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a koncový odberateľ elektriny nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:

- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu odberateľa elektriny
- b) názov a sídlo regulovaného subjektu,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
- e) návrh riešenia sporu.

Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží odberateľ elektriny bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

Regulovaný subjekt a odberateľ elektriny ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

Mimosúdne riešenie sporu sa skončí uzavretím písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty (60 dní resp. 90 dní), ak k uzavretiu dohody nedošlo. Skončenie mimosúdneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.