**Řešení nového dodavatele energie**

**1**. V případě, že máte problémy s dodávkou, službami nebo **fakturou** týkající se elektřiny nebo **plynu**, kontaktuje v první řadě nejlépe **písemně** **Vašeho dodavatele**, ten by měl být schopný vyřešit reklamace faktury, výši záloh a nabídku služeb. Pokud Vám dodavatel navrhne nepřiměřeně vysoké zálohy tak:

* požádejte **písemně o snížení záloh tak, aby se rozložily na 12 měsíců** (což by je mělo snížit, než dostanete odpověď)
* **plaťte zálohy** v předchozí výši, případně o něco vyšší.

**2**. Nenechte se do ničeho nutit. Vaše cesta za levnější elektřinou či plynem by měla **začít vlastní aktivitou,** nikoliv iniciativou obchodníka. Pomohou **internetové srovnávače**, jeden např.: nabízí ERÚ: [http://kalkulator.eru.cz/](https://www.eru.cz/cs/informacni-centrum/kalkulatory-srovnani-nabidek)

**3**. Vždy se ptejte, zda se bavíte přímo s **dodavatelem, nebo se zprostředkovatelem.** Je v tom veliký rozdíl. Pro každého platí **jiné právní předpisy**, důležité rozdíly jsou zejména ve lhůtách pro odstoupení od uzavřených smluv. Dodavatel vlastní licenci na dodávky energií, zprostředkovatel jen nabízí (přeprodává) nabídky jednoho nebo více dodavatelů. Zprostředkovatel také může chtít exkluzivitu ke správě vašeho odběrného místa – pokud mu ji udělíte, vzdáváte se práva na vlastní volbu dodavatele po předem sjednanou dobu pod hrozbou sankce.

**4. Nebuďte pasivní! Případné spory s dodavatelem neodkládejte**, řešte je hned zpočátku. Jestliže **dodavatel** **nereaguje nebo vy s navrhovaným řešením nesouhlasíte**, obraťte se na **ERÚ**. Jestliže jde o problém se **zprostředkovatelem**, pomoci může **Česká obchodní inspekce** (<http://www.coi.cz/>).  
Pokud nevíte, s kým jste jednali, obraťte se na jeden z obou úřadů, podnět si předají.

K podnětu na ERÚ pošlete kopie předpisů záloh stávajících i navrhovaných, případně kopie žádostí, které jste zaslali Vašemu dodavateli.

Kontakty

**Korespondenčně: Energetický regulační úřad (ERÚ)**

Masarykovo nám. 5

586 01 Jihlava

e-mail: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz)

**Telefonicky:** 564 578 666 (ústředna)

**Osobně:** v sídle Energetického regulačního úřadu

na výše uvedené adrese

**Pražské pracoviště: Energetický regulační úřad**

Partyzánská 1/7

170 00 Praha 7 - Holešovice

**Ostravské pracoviště: Energetický regulační úřad**

Provozní 5491/1

722 00 Ostrava – Třebovice

VÍCE UŽITEČNÝCH INFORMACÍ NALEZNETE TAKÉ V INFORMAČNÍM CENTRU PRO SPOTŘEBITELE  
NA WEBU ERÚ <https://www.eru.cz/cs/informacni-centrum>