

# Doprovodná část údajů o vyúčtování dodávek tepelné energie dle vyhlášky č. 70/2016 Sb. (§ 14)

---

## 1) Způsob uplatnění reklamace vyúčtování dodávek tepelné energie, vč. Lhůty pro reklamaci:

Odběratel může uplatnit reklamaci vyúčtování dodávek tepelné energie u dodavatele buď:

- osobně na zákaznickém centru v řádné provozní době,
- písemně na korespondenční adrese dodavatele,
- telefonicky na lince zákaznického centra,
- e-mailem na [info@satt.cz](mailto:info@satt.cz),

a to ve lhůtě do 14 dní od obdržení vyúčtování (daňového dokladu).

## 2) Odběratel má právo na řešení sporů, týkajících se dodávek tepelné energie nebo jejího vyúčtování, které může řešit následujícími způsoby:

- využitím ustanovení uzavřeného smluvního vztahu (Smlouva o dodávce tepelné energie),
- využitím práv odběratele, které umožňuje energetická legislativa (zákon č. 458/2000 Sb. a příslušné vyhlášky),
- podáním stížnosti na prošetření k Energetickému regulačnímu úřadu.

## 3) Kontaktní údaje na důležité státní instituce

### **Energetický regulační úřad ([www.eru.cz](http://www.eru.cz))**

Adresa: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Telefon: 564 578 666 – ústředna

E-mail: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz) nebo ve tvaru [jmeno.prijmeni@eru.cz](mailto:jmeno.prijmeni@eru.cz)

ID datové schránky ERÚ: eeuaau7

### **Ministerstvo průmyslu a obchodu ([www.mpo.cz](http://www.mpo.cz))**

Adresa: Na Františku 32, 110 15 Praha 1

Telefon: 224 851 111

E-mail: [posta@mpo.cz](mailto:posta@mpo.cz) (elektronická adresa elektronické podatelny)

ID datové schránky: bxtaaw4