

ÚRAD PRE REGULÁCIU SIEŤOVÝCH ODVETVÍ

Metodické usmernenie č. 04/16/2015

pre prevádzkovateľov distribučnej sústavy, prevádzkovateľov distribučnej siete, dodávateľov elektriny a dodávateľov plynu ohľadom spôsobu, rozsahu a podmienok vedenia evidencie sťažností odberateľov elektriny a odberateľov plynu a ohľadom rozsahu údajov a spôsobe predkladania údajov z evidencie sťažností úradu.

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) podľa § 9 ods. 3 písm. e) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej len „zákon o regulácii“) vydáva k spôsobu, rozsahu a podmienkam vedenia evidencie sťažností odberateľov elektriny a odberateľov plynu a k rozsahu údajov a spôsobu predkladania údajov z evidencie sťažností úradu prevádzkovateľmi distribučnej sústavy, prevádzkovateľmi distribučnej siete, dodávateľmi elektriny a dodávateľmi plynu toto metodické usmernenie:

Čl. 1

Prevádzkovateľ distribučnej sústavy podľa § 31 ods. 2 písm. ab) zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“) a dodávateľ elektriny podľa § 34 ods. 2 písm. p) zákona o energetike je povinný viesť evidenciu sťažností odberateľov elektriny v domácnosti v elektronickej databáze a každoročne predkladať údaje z evidencie sťažností úradu do 28. februára nasledujúceho roka. Prevádzkovateľ distribučnej siete podľa § 64 ods. 7 písm. r) zákona o energetike a dodávateľ plynu § 69 ods. 2 písm. q) zákona o energetike je povinný viesť evidenciu sťažností odberateľov plynu v domácnosti v elektronickej databáze a každoročne predkladať údaje z evidencie sťažností úradu do 28. februára nasledujúceho roka.

Čl. 2

Za sťažnosť sa pre potreby tejto evidencie považuje vyjadrenie nespokojnosti odberateľa elektriny alebo plynu v domácnosti s poskytovaním služieb a výkonom činnosti prevádzkovateľa distribučnej sústavy, prevádzkovateľa distribučnej siete, dodávateľa elektriny a dodávateľa plynu, na ktorú sa vyžaduje alebo očakáva odpoveď alebo riešenie problému.

Prevádzkovateľ distribučnej sústavy, prevádzkovateľ distribučnej siete, dodávateľ elektriny a dodávateľ plynu eviduje sťažnosti odberateľov elektriny alebo plynu v domácnosti v nasledovnom rozsahu:

- a) meno a priezvisko odberateľa elektriny alebo plynu v domácnosti, ktorý je evidovaný na odbernom mieste,
- b) dátum prijatia sťažnosti,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum vybavenia sťažnosti,
- e) vyhodnotenie sťažnosti ako oprávnenej, neoprávnenej alebo čiastočne oprávnenej.

Predmet sťažnosti musí byť vecne vymedzený. V prípade, že sa sťažnosť týka rôznych problémov, je potrebné ich uviesť všetky. Na označenie predmetu sťažnosti sa nepoužívajú formulácie ako napríklad „špeciálne“, „iné“, „ostatné“, „iné zistené vady“ a podobne.

Čl. 3

Prevádzkovateľ distribučnej sústavy, prevádzkovateľ distribučnej siete, dodávateľ elektriny a dodávateľ plynu, ktorému nebola doručená žiadna sťažnosť odberateľa elektriny alebo plynu v domácnosti, oznámi úradu, že neeviduje žiadnu sťažnosť odberateľa elektriny alebo plynu v domácnosti podľa Čl. 2 tohto metodického usmernenia, a to v lehote podľa Čl. 1.

Čl. 4

Evidencia sťažností odberateľov elektriny alebo plynu v domácnosti sa vedie v rozsahu a spôsobom podľa tabuľky v prílohe č. 1 a č. 2 tohto metodického usmernenia. Evidencia sťažností odberateľov elektriny alebo plynu v domácnosti sa vedie a predkladá úradu osobitne pre sťažnosti týkajúce sa dodávky elektriny a osobitne pre sťažnosti týkajúce sa dodávky plynu.

Čl. 5

Evidencia sťažností odberateľov podľa prílohy č. 1 a č. 2 tohto metodického usmernenia sa úradu predkladá písomne na adresu Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Odbor právny, Bajkalská 27, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava 27 a zároveň aj elektronicky na adresu evidencia_staznosti@urso.gov.sk.

Čl. 6

Týmto metodickým usmernením sa zrušuje metodické usmernenie č. 04/16/2013 zo dňa 13. 12. 2013 a metodické usmernenie č. 03/16/2015 zo dňa 23. 02. 2015.

Toto metodické usmernenie nadobúda účinnosť 01. 06. 2015.

JUDr. Miriama Čurlíková v. r.
zastupujúca riaditeľka odboru právneho

Príloha č. 1: Vzor tabuľky na evidenciu sťažností odberateľov elektriny alebo plynu v domácnosti
Príloha č. 2: Vzor tabuľky so súhrnným prehľadom evidencie sťažností odberateľov elektriny alebo plynu v domácnosti