

Informujemy, że w dniu 10 stycznia 2017 r. weszła w życie ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823). W wykonaniu obowiązku z art. 31 tejże ustawy informujemy, że zgodnie z uregulowaniami tejże ustawy w przypadku, gdy TAURON Ciepło sp. z o.o. nie uwzględni reklamacji, odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, posiada uprawnienie do wystąpienia do Koordynatora do spraw negocjacji, działającego przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki z wnioskiem o rozwiązanie sporu. W takiej sytuacji dostarczanie ciepła nie zostanie wstrzymane do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.

*Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez odbiorcę ciepła w gospodarstwie domowym próby kontaktu z TAURON Ciepło sp. z o.o. i bezpośredniego rozwiązania sporu.*

Informacje o Koordynatorze do spraw negocjacji działającym przy Prezesie URE można uzyskać na stronie internetowej [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl) lub w Urzędzie Regulacji Energetyki, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa