

INFORMACIJE O POSTOPKU OBRAVNAVANJA PRITOŽB IN REŠEVANJA SPOROV ZA ODJEMALCE ELEKTRIČNE ENERGIJE

Na podlagi 27. člena Zakona o oskrbi z električno energijo (Uradni list RS, št. 172/21; v nadaljevanju: ZOEE) družba E 3, ENERGETIKA, EKOLOGIJA, EKONOMIJA d.o.o. (v nadaljevanju: dobavitelj) svoje končne odjemalce električne energije (v nadaljevanju: odjemalci), seznanja s postopkom obravnavanja vprašanj ter pritožb v zvezi z domnevnimi kršitvami ali nepravilnostmi (v nadaljevanju: spori) pri izvajanju pogodbenih obveznosti dobavitelja. Vsi spori med odjemalcem in dobaviteljem se rešujejo v skladu z dobrimi poslovnimi običaji po mirni poti, in sicer predvsem neposredno pri dobavitelju. Dobavitelj zagotavlja pregleden, preprost in brezplačen notranji postopek obravnave pritožb končnih odjemalcev.

– Postopek obravnave pritožb

Dobavitelj obravnava pritožbe odjemalcev, kot so:

- kršitve pri izvajanju pogodbe o dobavi,
- napake v izdanih računih in drugih dokumentih,
- reklamacije na zaračunane cene ter plačilnimi pogoji,
- nenatančno ali zapoznelo obračunavanje,
- spremembe cen in Splošnih pogojev,
- postopek zamenjave dobavitelja,
- neprimeren odnos dobavitelja do odjemalca,
- nedosežena kakovost opravljenih storitev.

Odjemalec lahko svoja vprašanja in pritožbe, ki se nanašajo na domnevne nepravilnosti pri dobavi električne energije naslovi na dobavitelja na naslednje načine:

- po običajni pošti na naslov E 3, ENERGETIKA, EKOLOGIJA, EKONOMIJA d.o.o., Prvomajska ulica 21, Nova Gorica,
- po elektronski pošti na naslov podpora.strankam@e3.si,
- telefonsko na številko **080 34 45**,
- osebno na informacijskem pultu dobavitelja na naslovu Prvomajska ulica 21, 5000 Nova Gorica.

Pisno vprašanje oziroma pritožba mora biti vložena v slovenskem jeziku, razumljiva ter podpisana s strani odjemalca. Za vsebinsko obravnavo mora vsebovati ustrezne podatke o odjemalcu in predmetni zadevi, kot so:

- ime, priimek oziroma naziv, naslov in morebiten elektronski naslov ter davčna številka,
- številka merilnega mesta/merilne točke,
- vsebina vprašanja ali pritožbe,
- dokumente, ki potrjujejo odjemalčeve navedbe.

Dobavitelj prejeto pisno vprašanje ali pritožbo obravnava ter odjemalcu odgovori v primernem roku. V primeru, da je pritožba utemeljena, ponudi predlog rešitve oziroma predlaga ustrezno povračilo, ki se

odjemalcu poročuna ob naslednjem računu. Če se odjemalec z dobaviteljevo odločitvijo ne strinja, lahko vloži pisni ugovor, ki ga dobavitelj obravnava, ter odjemalcu odgovori z navedbo razlogov za svojo odločitev. V primeru, da je pritožba utemeljena, ponudi predlog rešitve oziroma predlaga ustrezno povračilo, ki se odjemalcu poročuna ob naslednjem računu.

S tem se postopek pri dobavitelju zaključí.

Posebna določila za gospodinjske odjemalce

Če je odjemalec gospodinjski odjemalec skladno z ZOEE, se dobavitelj zavezuje prejeta pisno vprašanje ali pritožbo obravnavati ter odjemalcu odgovori najkasneje v osmih dneh od prejema.

Če dobavitelj pritožbi gospodinjskega odjemalca ne ugotovi v roku enega meseca, ali zahtevku ne ugotovi v celoti, lahko gospodinjski odjemalec nadaljuje postopek reševanja pritožbe v skladu s 27. členom ZOEE, in sicer z vložitvijo pobude za začetek postopka pri neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS) – imenovani osebi. Z vložitvijo pobude gospodinjski odjemalec soglaša, da se bo spor reševal po postopku in na način, predviden v Zakonu o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15) in tem postopkom.

Imenovanih oseb je lahko več, njihov seznam je objavljen na dobaviteljevi spletni strani <https://www.e3.si/pomoc/resevanje-pritozb>.

Gospodinjski odjemalec pobudo vloži neposredno pri imenovani osebi. Imenovane osebe rešujejo pobude v skladu s svojimi pravili, upoštevajo pravila, ki opredeljujejo postopek IRPS. Podrobnejše informacije v zvezi s postopki IRPS lahko gospodinjski odjemalci pridobijo neposredno pri imenovani osebi, na njeni spletni strani, po e-pošti ali po telefonu.

Za gospodinjskega odjemalca je sodelovanje v postopku pri imenovani osebi prostovoljno in brezplačno, z izjemo kritja svojih potnih in materialnih stroškov ter stroškov morebitnih pooblaščenec, ki jih vsaka stranka krije sama, ne glede na izid postopka. Stroške postopka imenovane osebe krije dobavitelj.

Posebna določila za poslovne odjemalce

Za odjemalce, ki niso gospodinjski odjemalci, se zagotavlja izvensodni postopek reševanja sporov skladno z zakonom, ki ureja mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah. Odjemalec lahko dobavitelju pošlje pisni predlog za začetek izvensodne mediacije, in sicer na naslov dobavitelja ali po e-pošti na podpora.strankam@e3.si. Z namenom mirne rešitve spora se lahko odjemalec in dobavitelj sporazumeta o začetku postopka mediacije, izboru izvajalca, poteku in stroških postopka ter o vseh drugih vprašanjih, vezanih na postopek izvensodne mediacije.

Te Informacije veljajo od 1. 1. 2025 dalje in v celoti nadomeščajo Pravilnik o obravnavanju vprašanj in pritožb odjemalcev z dne 20. 4. 2022.

E 3, d.o.o.