

Na podlagi 27. člena Zakona o oskrbi z električno energijo (Uradni list RS, št. 172/21) (ZOOE) in 9. člena Zakona o oskrbi s toploto iz distribucijskih sistemov (Ur. l. 44/2022) (ZOTDS) sprejema E 3, ENERGETIKA, EKOLOGIJA, EKONOMIJA d.o.o., Prvomajska ulica 21, 5000 Nova Gorica, naslednji

PRAVILNIK O OBRAVNAVANJU VPRAŠANJ IN PRITOŽB ODJEMALCEV

1. Ta pravilnik ureja postopek obravnavanja vprašanj in pritožb odjemalcev električne energije in toplote (v nadaljevanju: odjemalec) v zvezi z domnevnimi kršitvami ali nepravilnostmi (v nadaljevanju: spori) pri izvajanju pogodbenih obveznosti dobavitelja E 3, ENERGETIKA, EKOLOGIJA, EKONOMIJA d.o.o. (v nadaljevanju: dobavitelj).
2. Vsi spori med odjemalcem in dobaviteljem se rešujejo v skladu z dobrimi poslovnimi običaji po mirni poti, in sicer prvenstveno neposredno pri dobavitelju. Dobavitelj zagotavlja pregleden, enostaven in brezplačen notranji postopek obravnave pritožb končnih odjemalcev.
3. Odjemalec lahko svoja vprašanja in pritožbe, ki se nanašajo na domnevne nepravilnosti pri dobavi električne energije ali toplote, 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 **info@e3.si**,
 - po faksu na številko **05 / 33 33 05**,
 - ustno preko Klicnega centra na številko **080/ 34 45**,
 - v **portal Moj E3** (električna energija),
 - osebno na **informacijskem pultu** dobavitelja.
4. Dobavitelj obravnava pritožbe odjemalcev, kot so:
 - domnevne kršitve pri izvajanju pogodbe,
 - nenatančno ali zapoznelo obračunavanje,
 - napake v izdanih računih in drugih dokumentih,
 - reklamacije na zaračunane cene ter plačilne pogoje,
 - spremembe cen in Splošnih pogojev,
 - postopek zamenjave dobavitelja,
 - neprimeren odnos dobavitelja do odjemalca,
 - druge pritožbe, ki se nanašajo na kakovost opravljenih storitev.

I.

5. **Ustno postavljeno vprašanje ali pritožbo** dobavitelj takoj obravnava in odjemalcu poda ustrezne informacije ali jo po možnosti reši že med samim pogovorom. V primeru, da je pritožba utemeljena, ponudi predlog rešitve oziroma predlaga ustrezno povračilo, ki se odjemalcu poračuna ob naslednjem računu. V kolikor dobavitelj oceni, da pritožba ni upravičena, odjemalcu argumentirano pojasni dejansko stanje. Če se odjemalec z rešitvijo ne strinja, lahko poda pisno pritožbo.

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

Odjemalcem smo v pomoč pripravili obrazec, ki je dostopen na dobaviteljevi spletni strani ali v informacijskih pisarnah dobavitelja.

Dobavitelj prejeto pisno vprašanje ali pritožbo takoj obravnava ter odjemalcu odgovori najkasneje v osmih dneh od prejema. V primeru, da je pritožba utemeljena, ponudi predlog rešitve oziroma predlaga ustrezno povračilo, ki se odjemalcu poračuna ob naslednjem računu.

Če se odjemalec z dobaviteljevo odločitvijo ne strinja, lahko vloži **pisni ugovor**, ki ga dobavitelj takoj obravnava na višjem nivoju, ter odjemalcu odgovori z navedbo razlogov za svojo odločitev najkasneje v osmih dneh od prejema. V primeru, da je pritožba utemeljena, ponudi predlog rešitve oziroma predlaga ustrezno povračilo, ki se odjemalcu poračuna ob naslednjem računu.

7. V kolikor dobavitelj ne odgovori na pisno pritožbo v dogovorjenem roku, je odjemalec zaradi zamude upravičen do povračila v višini 1 eur (z DDV). Povračilo mu bo dobavitelj na poziv obračunal na naslednjem računu za električno energijo oziroma toploto.
8. S tem se postopek pri dobavitelju zaključí.

II.

9. Gospodinjiski odjemalci električne energije

- 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, z vložitvijo pobude za začetek postopka pri neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS) – imenovani osebi. Z vložitvijo pobude gospodinjski odjemalec soglašá, 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 pravilniku.
- Imenovanih oseb je lahko več, njihov seznam je objavljen na dobaviteljevi spletni strani, splošnih pogojih poslovanja in dosegljiv v informacijskih pisarnah dobavitelja.
- Gospodinjski odjemalec pobudo vloži neposredno pri imenovani osebi. Imenovane osebe rešujejo pobude v skladu s svojimi pravili, upoštevaje 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.
- Imenovana oseba odloča o pritožbah gospodinjskih odjemalcev, ki se nanašajo na domnevne nepravilnosti pri izvajanju pogodbenih obveznosti, ki spadajo v pristojnost dobavitelja, kot so npr.:

- kršitve pri izvajanju pogodbe o dobavi električne energije,
 - 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.
- Za gospodinjstvega 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.

10. Poslovni odjemalci električne energije

- V kolikor se poslovni odjemalec električne energije s ponujeno rešitvijo oziroma odločitvijo dobavitelja ne strinja, lahko sproži postopek obravnave zadeve v izvensodnem postopku skladno z zakonom, ki ureja mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah.

11. Ta pravilnik začne veljati z dnem sprejema, s tem dnem preneha veljati pravilnik z dne 13. 5. 2016. Pravilnik se objavi na dobaviteljevi spletni strani, dostopen je tudi v informacijskih pisarnah dobavitelja.

V Novi Gorici, 20. 4. 2022

E 3, d.o.o.
direktor Darko Pahor