

Na podlagi 50. člena Energetskega zakona EZ-1 (Uradni list RS, št. 17/14 in spremembe) (v nadaljevanju: EZ-1) sprejema E 3, ENERGETIKA, EKOLOGIJA, EKONOMIJA d.o.o., Erjavčeva ulica 24, 5000 Nova Gorica, naslednji

PRAVILNIK O OBRAVNAVANJU VPRAŠANJ IN PRITOŽB ODJEMALCEV ELEKTRIČNE ENERGIJE

1. Ta pravilnik ureja postopek obravnavanja vprašanj in pritožb gospodinskih odjemalcev električne energije (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, upošteva se ta pravilnik, in sicer prvenstveno neposredno pri dobavitelju. V kolikor se odjemalec s ponujeno rešitvijo dobavitelja ne strinja, pa lahko zahteva, da o zadevi v skladu s 50. členom EZ-1 odloči neodvisni izvajalec izvensodnega reševanja sporov (v nadaljevanju: imenovana oseba).
3. Odjemalec lahko svoja vprašanja in pritožbe, ki se nanašajo na domnevne kršitve ali 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 **info@e3.si,**
 - po faksu na številko **05 / 33 33 05,**
 - ustno preko Klicnega centra na številko **080/ 34 45,**
 - osebno na **informacijskem pultu** dobavitelja.

Prva stopnja obravnavanja

4. **Ustno postavljeno vprašanje** pristojna oseba takoj obravnava in odjemalcu poda ustrezne informacije po možnosti že med pogovorom ali v najkrajšem možnem času.
Ustno postavljeno pritožbo pristojna oseba takoj obravnava ter jo po možnosti reši že med samim pogovorom, če se ugotovi, da je pritožba upravičena. V kolikor pristojna oseba oceni, da pritožba ni upravičena, odjemalcu argumentirano pojasni dejansko stanje. Če se odjemalec z odgovorom ali rešitvijo pritožbe ne strinja, svoje vprašanje ali reklamacijo poda pisno.

5. **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. Med te sodijo predvsem:

- ime, priimek, naslov in morebiten elektronski naslov odjemalca ter davčna številka
- številka merilnega in odjemnega mesta
- vsebina vprašanja ali pritožbe
- dokumenti, ki potrjujejo odjemalčeve navedbe

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

6. Dobavitelj prejeto pisno vprašanje ali pritožbo obravnava v najkrajšem možnem času, ter odjemalcu odgovori z navedbo razlogov za svojo odločitev čim prej, najkasneje pa v osmih dneh od prejema. Pri tem lahko:

- prejeti pritožbi ugodi ali
- prejeta pritožbo zavrne.

V kolikor se odjemalec z dobaviteljevo odločitvijo strinja, se postopek na tej stopnji zaključi.

Druga stopnja obravnavanja

7. Če se odjemalec z dobaviteljevo prvostopenjsko odločitvijo ne strinja, mora vložiti **pisni ugovor**, ki mora upoštevati zahteve iz 5. točke tega pravilnika ter morebitne dodatne vsebinske argumente. Dobavitelj prejeti pisni ugovor ponovno obravnava na višjem nivoju v najkrajšem možnem času, ter odjemalcu odgovori z navedbo razlogov za svojo odločitev čim prej, najkasneje pa v osmih dneh od prejema. Pri tem lahko:

- prejetemu ugovoru ugodi ali
- prejeti ugovor zavrne.

V kolikor se odjemalec z dobaviteljevo odločitvijo strinja, se postopek na tej stopnji zaključi.

Tretja stopnja obravnavanja

8. Če dobavitelj pritožbi gospodinjskega odjemalca v roku enega meseca ne ugotovi ali zahtevku ne ugotovi v celoti, lahko gospodinjski odjemalec nadaljuje postopek reševanja pritožbe na tretji stopnji v skladu z 50. členom EZ-1, z vložitvijo pobude za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS) pri imenovani osebi. Z vložitvijo pobude 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 pravilniku.

9. Dobavitelj imenuje imenovano osebo v skladu z 50. členom EZ-1. Imenovanih oseb je lahko več, njihov seznam je objavljen na dobaviteljevi spletni strani, splošnih pogojih poslovanja in dosegljiv v informacijskih pisarnah dobavitelja.

10. Odjemalec lahko 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.

11. Imenovana oseba odloča o pritožbah odjemalcev, postavljenih v zvezi z domnevnimi kršitvami ali nepravilnostmi pri izvajanju pogodbenih obveznosti dobavitelja, kot npr.:

- domnevnimi kršitvami pri izvajanju pogodbe o dobavi električne energije,
- napakami v izdanih računih in drugih dokumentih,
- reklamacijami na zaračunane cene ter plačilnimi pogoji,
- spremembami cen in Splošnih pogojev,
- postopkom zamenjave dobavitelja,
- neprimernega odnosa dobavitelja do odjemalca.

Imenovana oseba ne odloča o pritožbah, ki se nanašajo na zadeve, ki ne spadajo v pristojnost dobavitelja (npr. pritožbe v zvezi z nepravilno izmerjenimi količinami dobavljene električne energije...).

12. Odločitev, v katerem izmed postopkov IRPS se bo pobuda gospodinjskega odjemalca obravnavala, je v pristojnosti dobavitelja, in sicer se bodo pobude obravnavale v kombiniranem postopku mediacije in arbitraže.

13. Za odjemalca je sodelovanje v postopku obravnavanja pritožb 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.

14. Ta pravilnik ne določa morebitnih sistemov povračil ali odškodnin.

15. Izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo pomen, kot je določen v EZ-1 oziroma zakonu, ki ureja področje izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

16. Ta pravilnik začne veljati z dnem sprejema, s tem dnem preneha veljati pravilnik z dne 13. 11. 2014. Pravilnik se objavi na dobaviteljevi spletni strani, dostopen je tudi v informacijskih pisarnah dobavitelja.

V Novi Gorici, 13. 5. 2016

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