

Reševanje reklamacij in pritožb za gospodinjske odjemalce

Informacija gospodinjskim odjemalcem zemeljskega plina in električne energije o reklamacijah in pritožbah (na podlagi 50. in 175. člena Energetskega zakona – Uradni list RS, št. 17/14 in 81/15):

Dobavitelj zemeljskega plina in električne energije, JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o., Verovškova ulica 62, 1000 Ljubljana, se obvezuje, da bo pri reševanju reklamacij in pritožb upoštevalo vse pravice, ki pripadajo gospodinjskim odjemalcem.

V zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi zemeljskega plina ali električne energije lahko gospodinjski odjemalec:

1. Najprej vloži pisno reklamacijo pri dobavitelju JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o. in sicer po pošti na naslov Verovškova ulica 62, 1000 Ljubljana, preko faksa št. 01/5889 109 ali elektronske info@energetika-lj.si.
2. V primeru nestrinjanja z odločitvijo dobavitelja o reklamaciji v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja, lahko vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS) pri Evropskem centru za reševanje sporov - ECDR (v nadaljevanju: imenovani izvajalec IRPS).

Pobuda bo v okviru postopka IRPS obravnavana s strani imenovanega izvajalca IRPS skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015).

Gospodinjski odjemalec pobudo za postopek IRPS vloži neposredno pri imenovanem izvajalcu IRPS. Podrobnejše informacije v zvezi s postopkom IRPS lahko gospodinjski odjemalci pridobijo neposredno na spletni strani www.ecdr.si ali preko e-pošte info@ecdr.si oziroma tel. št. 08/2056 590 imenovanega izvajalca IRPS.

Gospodinjski odjemalec lahko poišče pomoč v zvezi s pravicami potrošnika pri:

- Tržnem inšpektoratu RS: www.ti.gov.si
- Uradu RS za varstvo potrošnikov: www.uvp.gov.si
- Zvezi potrošnikov Slovenije: www.zps.si