

POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJ IN PRITOŽB

ENERGIJA DIREKT d.o.o., sedež Ljubljana, poslovni naslov Zagradišče 12a, 1261 Ljubljana Dobrunje kot prodajalec oziroma dobavitelj električne energije, skladno z določilom 48. člena Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 17/14 in 81/15; v nadaljevanju: EZ-1) gospodinjskim kupcem oziroma gospodinjskim odjemalcem električne energije zagotavlja pregleden, enostaven in brezplačen postopek obravnave pritožb kot postopek izvensodnega reševanja sporov v zvezi z dobavo električne energije.

Postopek reševanja sporov med dobaviteljem in gospodinjskim odjemalcem poteka pri dobavitelju Energija direkt d.o.o. na naslednji način:

(1) reklamacija pri dobavitelju

Gospodinjski odjemalec lahko vloži reklamacijo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi električne energije v pisni obliki:

- po pošti na naslov: **Energija direkt d.o.o., Zagradišče 12a, 1261 Ljubljana – Dobrunje**, oziroma
- po e-pošti na elektronski naslov: info@energija-direkt.si.

(2) pritožba gospodinjskega odjemalca pri imenovani osebi

Po prejemu odgovora dobavitelja oziroma zaključku neposrednega postopka pri dobavitelju lahko gospodinjski odjemalec, v primeru nestrinjanja z odločitvijo dobavitelja, poda pritožbo neodvisni in nepristranski osebi, odgovorni za odločanje o pritožbah, s čemer se prične postopek reševanja pritožbe po Pravilniku o postopku reševanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo električne energije z dne 14. 12. 2015 (v nadaljevanju: Pravilnik). Stroške postopka neodvisnega izvajalca izvensodnega reševanja sporov plača dobavitelj električne energije.

Pravila postopka za obravnavo pritožb gospodinjskih odjemalcev električne energije oziroma Pravilnik je gospodinjskim odjemalcem dostopen na spletni strani dobavitelja oziroma v fizični obliki na sedežu dobavitelja.

Gospodinjski odjemalec lahko vloži pritožbo v pisni obliki:

- po pošti na naslov imenovane osebe **Društvo mediatorjev Slovenije, Poljanski nasip 2, 1000 Ljubljana**, oziroma
- po e-pošti na elektronski naslov: drustvo.mediatorjev@gmail.com,

s pripisom »PRITOŽBA GOSPODINJSKEGA ODJEMALCA« ali neposredno v fizični obliki na poslovni naslov imenovane osebe.

Ljubljana, dne 28. 12. 2017

Energija direkt d.o.o.,
Tine Amon, direktor

