

Informacija o postopku v pritožbah

(na podlagi 50. člena Energetskega zakona EZ-1, Ur. l. RS, št. 17/14, s spremembami in dopolnitvami)

Dobavitelj električne energije, E.ON Ljubljana, energetske storitve, d.o.o., Bravničarjeva ulica 13, 1000 Ljubljana, Slovenija, izjavlja, da bo pri reševanju reklamacij in pritožb upošteval vse pravice, ki pripadajo gospodinjskim odjemalcem.

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

1. najprej vloži pisno reklamacijo pri dobavitelju, in sicer na naslov E.ON Ljubljana, energetske storitve, d.o.o., Bravničarjeva ulica 13, 1000 Ljubljana, na tel. št. 080 36 36 ali preko elektronske pošte: reklamacije@e-on.si. Če se gospodinjski odjemalec ne strinja z dobaviteljevim odgovorom o reklamaciji, lahko ponovno vloži pisno reklamacijo na zgoraj navedeni naslov.

2. v primeru nestrinjanja z dokončno odločitvijo dobavitelja (drugim odgovorom) o reklamaciji v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi električne energije, 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 (ZIsRPS) (Uradni list RS, št. 81/15).

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 telefonske številke 00386 8 20 56 590 imenovanega izvajalca IRPS.

E.ON Ljubljana, energetske storitve, d.o.o.,

Bravničarjeva ulica 13,
1000 Ljubljana

Ljubljana, 1.1.2020