

Dobavitelj električne energije **SONCE energija obnovljivi viri d.o.o.**, Šmartinska cesta 130, 1000 Ljubljana, matična št.: 1710460000 (v nadaljevanju: **dobavitelj**), je zavezan pri reševanju reklamacij in pritožb upoštevati vse pravice, ki pripadajo gospodinjskim odjemalcem skladno z določbami 50. člena Energetskega zakona (EZ-1). Postopek reševanja sporov je podrobneje opisan v Splošnih pogojih o dobavi električne energije, v nadaljevanju pa podajamo kratek povzetek postopka.

Gospodinjski odjemalec lahko pritožbe posreduje v naslednjih oblikah:

- v obliki običajne pošte, naslovljene na SONCE energija obnovljivi viri d.o.o., Šmartinska cesta 130, 1000 Ljubljana
- v elektronski obliki na naslov p2p@suncontract.org

Dobavitelj bo pritožbo obravnaval v skladu s Splošnimi pogoji o dobavi električne energije in Energetskim zakonom (EZ-1). Dobavitelj bo na pritožbo gospodinjskega odjemalca odgovoril najkasneje v roku osmih dni od dneva prejema pisne zahteve za odpravo domnevnih kršitev.

V kolikor gospodinjski odjemalec ni zadovoljen s pisnim odgovorom dobavitelja, ali dobavitelj v roku osmih dni ne odgovori, lahko gospodinjski odjemalec v roku tridesetih dni od prejema pisnega odgovora dobavitelja oziroma od poteka tridesetih dni, od kar je odjemalec poslal pisno zahtevo za odpravo domnevnih kršitev dobavitelju, vložijo pobudo za začetek postopka v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja elektrike pri izvajanju pogodbe o dobavi elektrike pri neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov.

Imenovani neodvisni izvajalec izvensodnega reševanja sporov:

Društvo mediatorjev Slovenije,

Poljanski nasip 2, 1000 Ljubljana,

e-mail: drustvo.mediatorjev@gmail.com, tel. št.: 01 306 10 74.