

NGEN, energetske rešitve d.o.o.  
Moste 101, 4274 Žirovnica  
[www.ngen.si](http://www.ngen.si), [info@ngen.si](mailto:info@ngen.si)

## **Informacije za gospodinjske odjemalce električne energije v zvezi z reklamacijami in pritožbami**

Dobavitelj električne energije, NGEN, energetske rešitve d.o.o., Moste 101, 4274 Žirovnica, se obvezuje, da bo pri reševanju reklamacij in pritožb upošteval vse pravice, ki skladno z veljavnimi predpisi 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 NGEN d.o.o., Moste 101, 4274 Žirovnica, ali elektronske pošte [powerwall@ngen.si](mailto:powerwall@ngen.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 gospodinjski odjemalec 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), Tomšičeva 6, 1000 Ljubljana.

Pobuda bo v okviru postopka IRPS obravnavana s strani imenovanega izvajalca IRPS skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (UL 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](http://www.ecdr.si) ali preko e-pošte [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si) oziroma tel. št. +386 8 20 56 590 imenovanega izvajalca IRPS.