



Postopek reševanja reklamacij, pritožb kupcev in alternativnega reševanja sporov (42. a člen EZ)



1. NAMEN

Namen je zagotavljanje kvalitetnih informacij našim kupcem. Učinkovito reševanje pritožb in reklamacij povezanih s Splošnimi pogoji za sklepanje pogodb o prodaji in nakupu električne energije za gospodinjstva in Pogodb o prodaji in nakupu električne energije ter poglobljanje in utrjevanju medsebojnih poslovnih odnosov s kupci .

2. CILJ

Cilj informiranja in reševanja pritožb in reklamacij je zagotavljati evidenco vseh stikov s kupci, jih ustrezno analizirati in z ustreznimi ukrepi optimizirati delovne procese v smislu izboljšanja kvalitete dela in povečevanja zadovoljstva kupcev v zvezi z dejavnostjo naše družbe. Kvalitno reševanje pritožb in reklamacij zmanjšuje število postopkov alternativnega reševanja sporov skladno z 42 a. členom EZ.

3. PODROČJE UPORABE

Navodilo se uporablja v podjetju Elektro Maribor Energija Plus d.o.o. na področju reševanja pritožb in reklamacij na sedežu podjetja in prodajnih mestih podjetja in za potrebe posredovanja informacij o reševanju sporov strankam.

4. POJMI

4.1 Informiranje

Je dajanje pojasnil v zvezi z našo dejavnostjo.

4.2 Reševanje reklamacij

Je ponovna presoja pravilnosti izdanega dokumenta ali opravljene storitve.

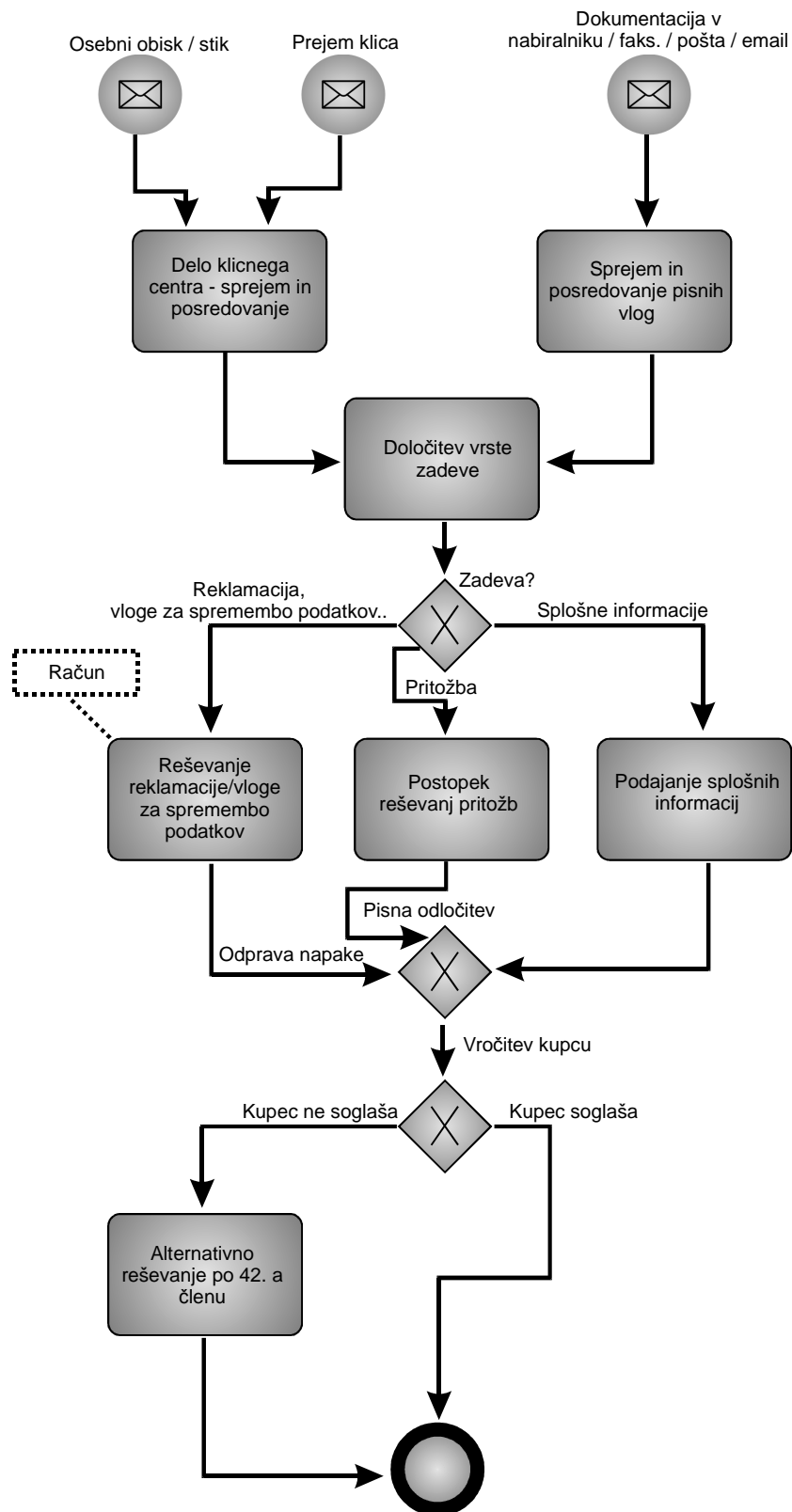
4.3 Pritožba

Je pisni dokument v slovenskem jeziku s katerim kupec jasno izrazi predmet in razloge pritožbe. Pritožba mora vsebovati vse elemente identifikacije stranke (EMŠO, Davčna številka in merilno mesto) in biti podpisana s strani tožečega kupca. Zbiranje podatkov kot so EMŠO in Davčna številka služita zgolj enoznačni identifikaciji stranke. V kolikor stranka razpolaga z dokaznim materialom na katerega se pritožba nanaša, ga mora prav tako priložiti pisni pritožbi. Pritožbe, ki vsebujejo vse zgoraj omenjene podatke kupec posreduje po klasični pošti, lahko pa kot skan dokument tudi po elektronski pošti.

4.4 Knjiga pritožb

Je knjiga na prodajnih mestih, ki je namenjena sprejemanju pripomb, reklamacij in predlogov kupcev.

5 DIAGRAM PROCESA



5.1 Informiranje kupcev

Informiranje kupcev lahko poteka preko telefona, pisno, preko elektronskih medijev, sejmov, drugih medijev (radio, televizija), obvestil na prodajnih mestih ali osebno pri skrbniku. V kolikor stranka želi pojasnilo za katerega skrbnik ni pristojen, ga le ta napoti v službo, ki je pristojna za reševanje določene problematike.

Zaposleni so za boljšo obveščенost kupcev opremljeni s plakati in tiskanimi materiali, za vsa vprašanja jim je vedno na voljo tudi prodajno osebje in baza znanja, v kateri se nahajajo podrobnejša navodila.

Podjetje si prizadeva o svoji ponudbi celovito informirati kupce in širiti njihovo znanje v sredstvih javnega obveščanja, z informacijskimi letaki, na hrbtni strani računov, s priloženo k računu, na prodajnih mestih, na spletni strani podjetja, na družabnih omrežjih (Facebook), preko eStoritve, po pošti, s promocijskim materialom, raznimi prireditvami in podobno; vse z namenom širjenja znanja in ustvarjanja zaupanja in dobrega imena podjetja.

5.2 Reševanje reklamacije neposredno pri skrbniku

Na željo kupca pristojna oseba pregleda vsebino in pravilnost spornega dokumenta. V primeru, da se ugotovi napaka ali odstopanje od pravega stanja, se vsebina dokumenta popravi. Kupcu se vroči nov dokument s popravljeno vsebino. Izvirni dokument in kopija novega dokumenta se arhivirata. V kolikor po pregledu pristojna oseba oceni, da reklamacija ni upravičena, se kupcu z ustreznimi argumenti in pojasnili obrazloži dejansko stanje. Stranki se poskuša pojasniti kje je prišlo do napačnega razumevanja.

5.3 Reševanje pisne reklamacije

Na pisno reklamacijo kupca je potrebno pisno odgovoriti najkasneje v 8 dneh od prejema pisne reklamacije. Pri reševanju pisne reklamacije pristojna oseba preveri popolnost reklamacije in postopa enako kot je navedeno v točki 5.2. V kolikor reklamacija ni upravičena, se kupcu v pisnem odgovoru pojasni stališče, zaradi katerega je reklamacija zavrnjena. V kolikor kupec vztraja pri pravilnosti (upravičenosti) svoje reklamacije, ga povabimo na razgovor in še enkrat pojasnimo naša stališča. V primeru, da tudi s tem pojasnilom kupec ni zadovoljen se lahko obrne na neodvisno osebo, ki v skladu z 42. a členom Energetskega Zakona za dobavitelja izvaja alternativno reševanje sporov.

5.4 Reševanje reklamacije po telefonu ali preko elektronskega medija

Na poziv kupca, v zvezi z ugovorom na prejeti dokument, pristojna oseba preveri vsebino dokumenta. Pri reševanju reklamacije postopa enako kot je to opisano v točki 5.2. V primeru, da reklamacije po telefonu ali elektronskem mediju ni mogoče rešiti, kupca povabimo na razgovor. Postopek poteka enako, kot je opisano pod točko 5.3.

5.5 Reševanje pisne pritožbe

Pisne pritožbe, ki se nanašajo na Splošne pogoje za sklepanje pogodb o prodaji in nakupu električne energije za gospodinjstva ali Pogodbe o nakupu in prodaji električne energije glede na vsebino pritožbe rešujejo vodje pristojnih služb znotraj podjetja.

Pisna pritožba mora biti napisana v slovenskem jeziku in podpisana s strani kupca, ki pritožbo vlaga. Pritožba mora biti opremljena z ustreznimi podatki kupca, ki vlaga pritožbo (EMŠO, Davčna številka, merilno mesto). Podjetje podatke potrebuje zgolj v namene enoznačne identifikacije kupca.

Iz pritožbe mora jasno izhajati vsebina pritožbe, v kolikor stranka razpolaga z ustreznimi dokumenti, morajo biti priloženi tudi ti.

Na pisno pritožbo se kupcu odgovori pisno v roku 8 dni. V kolikor pritožbe ni mogoče rešiti v predvidenem roku, se kupca obvesti o podaljšanju roka.

6 ATLERNATIVNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV - 42.a. člen EZ

Postopek reševanja potrošniških sporov v energetiki po 42.a členu EZ nastopi, ko kupec ne sprejema odločitve dobavitelja skladno s postopkom zapisanim podtočko 5.5.

Postopek reševanja potrošniških sporov za dobavitelja opravlja imenovana neodvisna oseba (arbiter). Imenovana oseba (arbiter) izpolnjuje pogoje, ki jih določa 42.a člen EZ. Ime je objavljeno na spletni strani podjetja www.energijaplus.si.

Postopek reševanja sporov poteka skladno s Pravili o postopku reševanja pritožb gospodinjskih odjemalcev el.energije, ki so objavljena na spletni strani dobavitelja, www.energijaplus.si.

V primeru osebne navzočnosti pritožitelja, bo postopek potekal v prostoru, ki ni last dobavitelja .

V primeru, da je pritožitelj osebno vabljen, sodeluje v postopku tudi, predstavnik podjetja.

Postopek je za kupca brezplačen, razen v primeru, kadar le ta zahteva vključevanje izvedencev. V tem primeru plača stroške strokovnih izvedencev kupec sam.

6.1 Področja reševanja potrošniških sporov po 42 a členu EZ

Reševanje sporov po 42. a členu EZ je namenjeno gospodinjskim kupcem in vključuje:

- reklamacije na zaračunane cene,
- pritožbe povezane s spremembo cene (ceniki) in Splošnih pogojev za sklepanje pogodb o prodaji in nakupu el.energije,
- Pritožbe v zvezi z veljavnostjo pogodbe,
- pritožbe povezane s postopkom zamenjave dobavitelja, pritožbe, povezane s plačilnimi pogoji in cenami dodatnih storitev.

6.2 Omejitve

Alternativno reševanje sporov skladno z 42.a členom EZ se nanaša zgolj na določila Splošnih pogojev za sklepanje pogodb o prodaji in nakupu električne energije in Pogodbe o nakupu in prodaji električne energije. Predmet reševanja potrošniških sporov v energetiki niso:

- spori o izmerjenih in zaračunanih količinah električne energije,
- nepravilno delovanje merilne naprave,
- določila SONDO-E (prekinittev, kakovost, motnje pri dobavi ipd..)

6.3 Roki

Kupec, ki prejme pisni odgovor skladno s postopkom opisanim v točki 5.5 in s katerim vsebino se ne strinja, lahko v roku 30 dni od prejema pisnega odgovora sproži postopek pri neodvisni osebi (arbitru) skladno z določili 42.a člena EZ in omejitvami določenimi v točki 6.2.

6.4 Vrste odločitev

Neodvisna imenovana oseba (arbiter), ki vodi postopek, mora v roku 15 dni od prejema pritožbe kupca, ki vlaga pritožbo, v kolikor ocenjuje za potrebno na skupen sestanek povabiti tako pritožnika, kot dobavitelja. Na osnovi Pravilnika o postopku reševanja pritožb gospodinjskih odjemalcev lahko sprejme naslednje odločitve:



- Pritožbo kot neutemeljeno zavrže
- Pritožbi delno ali v celoti ugodi in dobavitelja zaveže nakaj narediti ali opustiti

Imenovana oseba (arbiter) svojo odločitev pisno sporoči strankama v postopku – kupcu in dobavitelju v roku 30 dni od odločitve. Odločitev imenovane osebe (arbitra) je za dobavitelja zavezujoča. Stranka lahko postopek v primeru nestrinjanja nadaljuje na pristojnem sodišču.

7 EVIDENTIRANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB

Evidentiranje reklamacij in pritožb ali zahtev kupcev se beleži v dokumentnem sistemu (Elektronsko pisarniško poslovanje).

8 REFERENČNI DOKUMENTI

- Energetski zakon;
- Splošni pogoji družbe Elektro Maribor Energija plus d.o.o. za sklepanje pogodb o prodaji in nakupu električne energije;
- Baza znanja – INTRANET.

VSEBINA

1.	NAMEN	1
2.	CILJ	1
3.	PODROČJE UPORABE	1
4.	POJMI	1
	4.1 INFORMIRANJE	1
	4.2 REŠEVANJE REKLAMACIJ	1
	4.3 PRITOŽBA	1
	4.4 KNJIGA PRITOŽB	1
5	DIAGRAM PROCESA	2
	5.1 INFORMIRANJE KUPCEV	3
	5.2 REŠEVANJE REKLAMACIJE NEPOSREDNO PRI SKRBNIKU	3
	5.3 REŠEVANJE PISNE REKLAMACIJE	3
	5.4 REŠEVANJE REKLAMACIJE PO TELEFONU ALI PREKO ELEKTRONSKEGA MEDIJA	3
	5.5 REŠEVANJE PISNE PRITOŽBE	3
6	ATLERNATIVNO REŠEVANJE SPOROV - 42.A. ČLEN EZ	4
	6.1 PODROČJA REŠEVANJA SPOROV PO 42 A ČLENU EZ	4
	6.2 OMEJITVE	4
	6.3 ROKI	4
	6.4 VRSTE ODLOČITEV	4
7	EVIDENTIRANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB	5
8	REFERENČNI DOKUMENTI	5