

Obavijest kupcima o načinu podnošenja i rješavanja pisanih prigovora – detaljnija obavijest o postupku

Opskrbljivač GEN-I Zagreb d.o.o. Vam u svrhu zaštite Vaših interesa osigurava sljedeće pravo na rješavanje prigovora. Ova obavijest o načinu podnošenja i rješavanja pisanih prigovora objavljena je na internetskoj stranici opskrbljivača.

Prigovore na provođenje odnosno izvršavanje Ugovora o opskrbi električnom energijom (to jest na provođenje radnji ili usluga koje su u nadležnosti GEN-I-ja Zagreb d.o.o. kao opskrbljivača) **možete podnijeti u pisanom obliku na sljedeći način:**

1. korak (prvi prigovor): najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa odnosno od dana nastanka razloga za prigovor imate pravo podnijeti pisani prigovor opskrbljivaču GEN-I Zagreb d.o.o. osobno u poslovnim prostorijama opskrbljivača na adresi Radnička cesta 54, 10000 Zagreb ili poštom na tu istu adresu, telefaksom na broj +385 1 6419 604 ili elektroničkom poštom na adresu jeftinastruja@gen-i.hr. GEN-I Zagreb d.o.o. obvezuje se odgovoriti na Vaš prigovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka. Rješavanje svih prigovora za Vas je besplatno.

2. korak (drugi prigovor): ako se ne slažete s rješenjem Vašeg prvog prigovora, imate nam pravo, na načine i na adrese navedene u prethodnom koraku, podnijeti drugi prigovor o istom predmetu u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka odluke o prvom prigovoru. GEN-I Zagreb d.o.o. će odlučiti o Vašem drugom prigovoru najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka, pri čemu će o drugom prigovoru odlučivati zaposlenik GEN-I-ja Zagreb d.o.o. koji nije rješavao Vaš prvi prigovor.

3. korak (treći prigovor): ako se ne slažete ni s rješenjem Vašeg drugog prigovora, imate nam pravo, na načine i na adrese navedene u prvom koraku, podnijeti treći prigovor o istom predmetu u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka odluke o drugom prigovoru. GEN-I Zagreb d.o.o. će odlučiti o Vašem trećem prigovoru najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka, pri čemu će o trećem prigovoru odlučivati zaposlenik GEN-I-ja Zagreb d.o.o. koji nije rješavao ni Vaš prvi, ni drugi prigovor.

4. korak (prigovor sa zahtjevom za rješenje prigovora od strane neovisne treće osobe): ako se još uvijek ne slažete s odlukama GEN-I-ja Zagreb d.o.o., odnosno ne slažete se ni s rješenjem Vašeg trećeg prigovora, imate pravo, na načine i na adrese navedene u prvom koraku, podnijeti prigovor o istom predmetu u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka odluke o trećem prigovoru. U prigovoru navedite povrede provođenja odnosno izvršavanja Ugovora o opskrbi električnom energijom koje su se prema Vašem mišljenju dogodile, svoje podatke za kontakt, imena Vaših možebitnih opunomoćenika i prijedlog za rješenje prigovora. U prigovoru niste vezani na formalnost ili oblik, dovoljno je da jasno navedete sadržaj (to jest suštinu) prigovora i Vaš prijedlog za rješenje. GEN-I Zagreb d.o.o. će rješavanje Vašeg prigovora predložiti neovisnoj trećoj osobi po izboru GEN-I-ja Zagreb d.o.o. Treća će osoba spor riješiti odlukom.

Ako se Vaš prigovor odnosi na izvođenje reguliranih radnji ili usluga operatora distribucijskog sustava koje su određene propisima (npr. očitavanje brojila, prikupljanje, obrada i prijenos mjernih podataka, točnost obračunskih podataka, kvaliteta i pouzdanost isporuke električne energije itd.), to jest na radnje ili usluge koje su u nadležnosti operatora distribucijskog sustava, GEN-I Zagreb d.o.o. zbog nenadležnosti takav prigovor neće rješavati nego će Vas uputiti da podnesete prigovor operatoru distribucijskog sustava.

GEN-I Zagreb d.o.o. odgovaran je za kvalitetu svojih usluga sukladno Zakonu o obveznim odnosima (Narodne novine, br. 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15). Nadoknada zbog mogućeg kršenja ugovorene razine kvalitete usluga izračunava se sukladno Zakonu o obveznim odnosima. GEN-I Zagreb d.o.o. Vam jamči dobar standard usluge i obrade Vaših prigovora i to na način da Vam omogućava rješavanje sporova između Vas i opskrbljivača GEN-I-ja Zagreb d.o.o. na pošten i vremenski prihvatljiv način.

Ova obavijest valja i nakon početka valjanosti novih Općih uvjeta za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (Narodne novine br. 85/15) 1. listopada 2015. godine, koje je izdala Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA) na temelju Zakona o tržištu električne energije (Narodne novine br. 22/13, 95/15 i 102/15).