

PRAVILNIK OBRAVNAVE PRITOŽB IN REKLAMACIJ GOSPODINJSKIH ODJEMALCEV

1. SPLOŠNE DOLOČBE

S tem pravilnikom je urejen postopek za obravnavo pritožb odjemalcev, ki ga mora vsak dobavitelj električne energije in zemeljskega plina (v nadaljevanju dobavitelj) skladno z zakonom, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev električne energije in zemeljskega plina, zagotoviti gospodinjskim odjemalcem (v nadaljevanju odjemalec). Spori med dobaviteljem in odjemalcem se prednostno rešujejo po mirni poti – s postopkom za obravnavo pritožb odjemalcev, k čemer dobavitelj tudi spodbuja svoje odjemalce.

2. POMEN IZRAZOV

Vsebina postopka za obravnavo pritožb in osnovna načela postopka so opredeljeni v 27. členu Zakona o oskrbi z električno energijo (v nadaljevanju ZOEE), 17. člena Zakona o oskrbi s plini (v nadaljevanju ZOP) in vsakokrat veljavnem zakonu, ki ureja področje izvensodnega reševanja tovrstnih sporov.

Postopek za obravnavo pritožb je prostovoljen, izvensodni oziroma izven arbitražni postopek mirnega reševanja sporov, v katerem izvajalec izvensodnega reševanja sporov (v nadaljevanju IRPS) vodi postopek in pomaga doseči sporazum oziroma odloči o sporu, če sporazum med strankama ni mogoč.

Odjemalec je gospodinjski odjemalec oziroma oseba, kot jo določa vsakokrat veljavni zakon, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev električne energije in zemeljskega plina in katerih dobavitelj je dolžan urediti postopke, ki so predmet tega pravilnika.

Pritožba oz. reklamacija (v nadaljevanju pritožba) je zahteva za rešitev spora, ki jo odjemalec naslovi na dobavitelja in s katero zahteva, da se njegova pritožba obravnava v okviru postopka, ki je predmet tega pravilnika.

Odločitev o pritožbi je rezultat postopka za obravnavo pritožb, s katerim neodvisni izvajalec Evropskega centra za reševanje sporov (v nadaljevanju ECDR) odloči o sporu, če sporazum med strankama ni mogoč.

Dobavitelj je JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o.

Ostali izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo pomen, kot to določa vsakokrat veljavni zakon, ki ureja področje izvensodnega reševanja pritožb odjemalcev električne energije in zemeljskega plina.

3. OBRAVNAVA PRITOŽB PRI DOBAVITELJU

Odjemalec električne energije in/ali zemeljskega plina, ki je gospodinjski odjemalec¹, vloži pisno pritožbo pri dobavitelju JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o. in sicer:

- na naslov Verovškova ulica 62, 1000 Ljubljana,
- na elektronsko pošto info@energetika.si,
- ustno na zapisnik v sprejemni pisarni dobavitelja na naslovu Verovškova ulica 62, 1000 Ljubljana.

V primeru pritožbe na račun za obračun električne energije in/ali zemeljskega plina je odjemalec dolžan poravnati nesporni del v pogodbenem roku, za sporni del pa mora podati pisno reklamacijo najkasneje v roku 8 dni od prejema računa.

Dobavitelj pisno odgovori odjemalcu najkasneje v roku 8 delovnih dneh od prejema reklamacije ali pritožbe, in sicer tako, da odjemalcu pisno odgovori na zadnji naslov, ki je bil posredovan dobavitelju.

4. OBRAVNAVA PRITOŽBE PRED NEODVISNIM IZVAJALCEM

V primeru nestrinjanja z odločitvijo dobavitelja o pritožbi lahko odjemalec pri izvajalcu IRPS vloži pisno pobudo za začetek postopka. Pobuda mora vsebovati:

- osebno ime;
- naslov prebivališča;
- elektronski naslov;
- podatke o dobavitelju;
- dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja;
- predloge dokazov, na katere opira pobudo;
- izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS.

Pritožba se odda na Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju ECDR).

V kolikor odjemalec predhodno ni podal pritožbe dobavitelju, ECDR pobudo zavrne in odjemalcu predlaga, da najprej izvede pritožbeni postopek pri dobavitelju in šele po prejemu dobaviteljeve odločitve o pritožbi prične z morebitnim postopkom pred izvajalcem IRPS.

Za odjemalca je sodelovanje v postopku za obravnavo pritožb prostovoljno v vseh fazah postopka in lahko od tega postopka kadarkoli odstopi. V tem primeru izvajalec IRPS postopek ustavi, ne da bi o pritožbi sprejel odločitev.

5. VRSTA PRITOŽB, O KATERIH ODLOČA NEODVISNI IZVAJALEC

Izvajalec IRPS odloča o pritožbah, ki se nanašajo predvsem na:

- domnevne kršitve dobavitelja pri izvajanju pogodbe o prodaji električne energije in/ali zemeljskega plina,
- račune za prodajo električne energije in/ali zemeljskega plina in način zaračunavanja storitev, vezane na dobavitelja električne energije in/ali zemeljskega plina.

Vložitev pritožbe ni možna:

- v primeru, ko se domnevne kršitve ne nanašajo na izvajanje pogodbe o prodaji električne energije in/ali zemeljskega plina, temveč na druga področja, kot je na primer področje izvajanja distribucije električne energije in/ali zemeljskega plina in druga področja,
- glede pravnomočno razsojenih zadev na sodišču,
- glede poslovnih odločitev dobavitelja,
- glede sprememb cen električne energije in/ali zemeljskega plina,
- v primeru, da je rok za pritožbo, kot je določen v pravilih postopka ECDR, potekel.

V kolikor odjemalec poda pritožbo na nepravilno številno stanje merilne naprave, mora pritožbo uveljavljati pri pristojnem distribucijskem operaterju.

6. NAČELA POSTOPKA

Bistvena načela postopka so:

- obema stranema mora biti omogočeno, da predstavita svoje argumente ter se seznanita z argumenti nasprotni strani ali z izjavami strokovnjakov,
- enostavnost postopka,
- brezplačnost postopka za odjemalca,

¹ Gospodinjski odjemalec je, skladno z 22. točko 4. člena Zakona o oskrbi z električno energijo, odjemalec, ki kupuje električno energijo za lastno rabo v gospodinjstvu, in ne vključuje trgovskih ali poklicnih dejavnosti. Gospodinjski odjemalec je, skladno z 12.

točko 3. člena Zakona o oskrbi s plini, odjemalec, ki kupuje plin za lastno rabo v gospodinjstvu, kar izključuje rabo za opravljanje trgovskih ali poklicnih dejavnosti.

- preglednost in transparentnost postopka.
Izvajalec IRPS mora biti ves čas postopka do strank postopka nevtralen, neodvisen in nepristranski. Izvajalec IRPS ima pri postopku aktivno vlogo, kar ji omogoča upoštevanje vseh pomembnih dejstev pri odločanju o pritožbi.

Vsi podatki, ki izvirajo iz tega postopka ali so z njim povezani, so zaupni, razen, če ni v tem Pravilniku določeno drugače, če so se stranke postopka sporazumele drugače, če njihovo razkritje zahteva zakon ali če je razkritje potrebno za izpolnitev sporazuma oziroma odločitve o rešitvi spora.

Odločitev o pritožbi se skupaj z obrazložitvijo posreduje obema stranema.

Postopek poteka v slovenskem jeziku.

7. POTEK POSTOPKA

ECDR v 8 dneh od prejema popolne pobude za začetek izbranega postopka obvesti dobavitelja o vloženi pobudi in ga pozove, da se izreče ali s pobudo soglaša, razen v primerih, ko zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, določa drugače.

Dobavitelj v 8 dneh od prejema obvestila ECDR sporoči, ali s pobudo soglaša. Če dobavitelj soglaša s pobudo, se izreče tudi o pobudi in dokazih, ki jih predlaga potrošnik. ECDR v 8 dneh od prejema odgovora dobavitelja obvesti odjemalca in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

Če dobavitelj v 8 dneh od prejema obvestila ECDR ne sporoči, da s pobudo za začetek postopka soglaša, se šteje, da soglasje ni dano. Če dobavitelj ne soglaša s pobudo za začetek postopka, ECDR postopek ustavi in o tem obvesti odjemalca v 8 dneh od dneva, ko prejme odgovor dobavitelja.

Izvajalec IRPS lahko v okviru priprav na začetek postopka reševanja potrošniških sporov in kadarkoli med tem postopkom od vsake stranke zahteva dodatna pojasnila ali podatke v razumnem roku, ki ga določi.

Izvajalec IRPS lahko, kadar oceni, da je to ustrezno, izvede pripravljajalno telefonsko, video ali druge vrste konferenco z vsemi strankami v sporu, na kateri lahko, med drugim:

- ugotavlja, kakšno je pogajalsko stališče strank,
- kakšna je bila zgodovina dosedanjih pogajanj,
- kakšna je narava spora, vključno z dejansko in pravno podlago,
- katere listine so si stranke že izmenjale,
- na predlog strank oceni, ali bo potrebno pridobiti izvedensko ali drugo strokovno mnenje,
- določi roke za predložitev listin ali drugega dokaznega gradiva,
- uskladi datum mediacijskega srečanja ali ustne obravnave v arbitražnem postopku, če sta potrebna.

8. ZAKLJUČEK POSTOPKA

Postopek se lahko zaključi:

- a) s sklenitvijo sporazuma o rešitvi spora ali
- b) z odločitvijo izvajalca IRPS o sporu.

Če se stranki dogovorita o rešitvi spora (izvensodna poravnava), izvajalec IRPS sestavi pisni predlog sporazuma in ga predloži strankama v podpis. Sporazum, ki je dosežen v tem postopku, je za stranki zavezujoč. Če se stranki ne sporazumeta o rešitvi spora, o sporu s sklepom odloči izvajalec IRPS.

Odločitev izvajalca IRPS dobavitelja zavezuje, če odjemalec v 8 dneh po prejemu odločitve to potrdi s pisno izjavo. Če se odjemalec z odločitvijo ne strinja, lahko zahtevek uveljavlja v postopku pred sodiščem.

Izvajalec IRPS odloči s sklepom, in sicer lahko:

- zavrne pritožbo kot neutemeljeno,

- zavrže pritožbo kot nedovoljeno iz razlogov, navedenih v 2. odstavku 5. točke pravilnika,

- pritožbi ugodi in odloči o obveznosti prodajalca.

Imenovana oseba mora svojo odločitev utemeljiti, in sicer na enostaven ter odjemalcu razumljiv način.

V pravnem pouku mora imenovana oseba stranke obvestiti o tem, da pritožba zoper sklep ni možna ter o posledicah odločitve za vsako od strank, kot jih določa vsakokrat veljavna zakonodaja.

9. STROŠKI POSTOPKA

Skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju ZIsRPS) je postopek pri izvajalcu IRPS za odjemalca brezplačen. Stroške postopka izvajalca IRPS plača dobavitelj. Izjeme od tega pravila določa ZIsRPS, zato drugačen dogovor med strankami ni dovoljen.

Vsaka stranka nosi svoje stroške tega postopka (kot so na primer potni stroški, stroški priprave vlog in drugi materialni stroški, stroški morebitnih pooblaščenec in podobno).

Sodelovanje pooblaščenca odjemalca ni strošek tega postopka in ga nosi odjemalec sam.

10. KONČNE DOLOČBE

Z dnem uveljavitve tega Pravilnika preneha veljati Postopkovnik obravnave pritožb in reklamacij gospodinjskih odjemalcev električne energije z dne 1. 2. 2016.

Ta pravilnik izdaja JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o. in velja od 13. 5. 2022 dalje.

JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o.

Ljubljana, 12. 5. 2022