

**POSTOPKOVNIK
OBRAVNAVE PRITOŽB
IN REKLAMACIJ
GOSPODINJSKIH
ODJEMALCEV
ELEKTRIČNE
ENERGIJE**

POSTOPKOVNIK OBRAVNAVE PRITOŽB IN REKLAMACIJ GOSPODINJSKIH ODJEMALCEV ELEKTRIČNE ENERGIJE

1. OBRAVNAVA REKLAMACIJ IN PRITOŽB PRI PRODAJALCU

Kupec električne energije, ki je gospodinjski odjemalec¹, vloži pisno reklamacijo ali pritožbo pri prodajalcu JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o. in sicer:

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

V primeru reklamacije računa za obračun električne energije je kupec dolžan poravnati nesporni del v pogodbenem roku, za sporni del pa mora podati pisno reklamacijo najkasneje v roku 8 dni od prejema računa.

Prodajalec pisno odgovori kupcu najkasneje v roku 8 delovnih dneh od prejema reklamacije ali pritožbe in sicer tako, da kupcu pisno odgovori na zadnji prodajalcu posredovani naslov.

2. OBRAVNAVA PRITOŽBE PRI NEODVISNI OSEBI ZA REŠEVANJE PRITOŽB GOSPODINJSKIH ODJEMALCEV

V primeru nestrinjanja z odločitvijo prodajalca o reklamaciji oziroma pritožbi, lahko kupec poda pritožbo v roku 60 dni od prejema pisnega odgovor, pri neodvisni osebi, imenovani za sprejem in obravnavo pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo elektrike po določilih Energetskega zakona (imenovana oseba).

¹ Gospodinjski odjemalec je skladno s 13. točko 4. člena Energetskega zakona (Ur.l.RS, št. 17/14 in 81/15) odjemalec, ki kupuje električno energijo, zemeljski plin, toploto ali drug energetski plin za svojo lastno rabo v gospodinjstvu, kar izključuje rabo za opravljanje trgovskih ali poklicnih dejavnosti.

Kupec vloži pritožbo najkasneje v roku 90 dni od podane reklamacije oziroma pritožbe, v kolikor ni dobil odgovora s strani prodajalca.

Pritožba se odda na naslov imenovane osebe: odvetnik Vladimir Rabzelj, Hacquetova 8, 1000 Ljubljana.

Če kupec pritožbo naslovi na prodajalca, jo prodajalec nemudoma, najkasneje pa v roku dveh delovnih dni, brezplačno posreduje imenovani osebi.

V kolikor kupec še ni podal reklamacije prodajalcu, ga imenovana oseba napoti, da najprej izvede reklamacijski postopek pri prodajalcu in šele po prejemu prodajalčeve odločitve o reklamaciji prične z morebitnim postopkom pred imenovano osebo.

Za kupca je sodelovanje v postopku za obravnavo pritožb prostovoljno v vseh fazah postopka in lahko od tega postopka kadarkoli odstopi. V tem primeru imenovana oseba postopek ustavi, ne da bi o pritožbi sprejela odločitev.

3. VRSTA REKLAMACIJ IN PRITOŽB, O KATERIH ODLOČA OSEBA ZA REŠEVANJE PRITOŽB GOSPODINJSKIH ODJEMALCEV

Imenovana oseba odloča o reklamacijah in pritožbah, ki se nanašajo predvsem na:

- domnevne kršitve prodajalca pri izvajanju pogodbe o prodaji električne energije
- račune za prodajo električne energije in način zaračunavanja storitev, vezane na prodajo električne energije.

Vložitev reklamacije in pritožbe ni možna:

- v primeru, ko se domnevne kršitve ne nanašajo na izvajanje pogodbe o prodaji električne energije, temveč na druga področja, kot je na primer, na področje izvajanja distribucije električne energije in druga področja
- glede pravnomočno razsojenih zadev na sodišču
- glede poslovnih odločitev prodajalca
- glede sprememb cen

- v primeru, da je rok za pritožbo potekel.

V kolikor kupec reklamira nepravilno številno stanje merilne naprave, mora reklamacijo uveljavljati pri pristojnem distribucijskem operaterju.

4. NAČELA POSTOPKA

Bistvena načela postopka so:

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

Imenovana oseba mora biti ves čas postopka do strank postopka nevtralna, neodvisna in nepristranska. Imenovana oseba 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 Postopkovniku 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.

5. POTEK POSTOPKA

5.1. Po prejemu pritožbe jo imenovana oseba posreduje prodajalcu v odgovor in ga pozove na predložitev dokumentacije:

- ime in priimek gospodinjkega odjemalca
- naslov gospodinjkega odjemalca
- reklamacija/pritožba in datum vložitve reklamacije/pritožbe, ki jo je pred pričetkom tega postopka kupec uveljavljal pri prodajalcu
- odgovor prodajalca na reklamacijo/pritožbo

- dokumente, vezane na prodajo električne energije gospodinjekemu odjemalcu
- dokumente, listine, ki bi lahko vplivale na odločitve imenovane osebe o pritožbi

5.2. Kupec v pritožbi opiše domnevne kršitve, svoje kontaktne podatke ter predlog za rešitev spora oziroma postavi zahtevek za odpravo v pritožbi navedenih kršitev.

5.3. Po prejemu odgovora imenovana oseba po potrebi in po lastni oceni opravi tudi ustni razgovor z eno ali obema strankama postopka. Po potrebi se opravi tudi obravnava. Ko imenovana oseba pridobi stališča obeh strank o pritožbi in sporni zadevi (terjatvi), odloči o zadevi ter svojo odločitev v pisni obliki posreduje obema strankama.

Imenovana oseba mora postopek voditi tako, da obema strankama omogoči odgovor na navedbe nasprotne stranke in morebitne izjave strokovnjakov, vendar praviloma v največ dveh vlogah (torej vsaka stranka skupaj dve vlogi).

Imenovana oseba ali posamezna stranka lahko predlaga, da se pridobijo tudi ustrezne informacije in drugi podatki, če oceni, da je to potrebno za razjasnitev določenega spornega vprašanja. Predlog je sprejet, če sta stranki o tem soglasni ter dogovorjeni o plačilu morebitnih stroškov.

5.4. Postopek poteka neformalno in je praviloma pisne narave ter se opravi brez osebne prisotnosti strank. Za komunikacijo med imenovano osebo in strankami se praviloma uporablja elektronska pošta.

V primeru ustnih srečanj se opravi zaznamek oziroma zabeležka.

5.5. Vabila se pošiljajo v kakršnikoli obliki, stranke pa se lahko vabi tudi telefonsko.

6. ZAKLJUČEK POSTOPKA

6.1. Postopek se lahko zaključi:

- a) s sklenitvijo sporazuma o rešitvi spora
- b) z odločitvijo imenovane osebe o sporu.

6.2. Če se stranki dogovorita o rešitvi spora (izvensodna poravnava), imenovana oseba sestavi pisni predlog sporazuma in ga predloži strankama v podpis.

Sporazum, ki je dosežen v tem postopku, je za stranki zavezujoč.

6.3. Če se stranki ne sporazumeta o rešitvi spora, o sporu s sklepom odloči imenovana oseba.

Odločitev imenovane osebe prodajalca zavezuje, če kupec v osmih dneh po prejemu odločitve to potrdi s pisno izjavo. Če se kupec z odločitvijo ne strinja, lahko zahtevek uveljavlja v postopku pred sodiščem.

6.4. Imenovana oseba odloči s sklepom, in sicer lahko:

- zavrne pritožbo kot neutemeljeno
- zavrže pritožbo kot nedovoljeno iz razlogov, navedenih v 3. točki Postopkovnika
- 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.

7. STROŠKI POSTOPKA

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).

Stroške delovanja imenovane osebe so stroški prodajalca.

Morebitne druge stroške, ki nastanejo v tem postopku, krijeta stranki v skladu z dogovorom, ki mora biti sklenjen pred nastankom posameznega stroška.

Sodelovanje pooblaščenca kupca ni strošek tega postopka in ga nosi kupec sam.

Ta Postopkovnik ne določa morebitnih sistemov povračil in odškodnin, ki bi jih prodajalec zagotavljal kupcem za posamezne kršitve obveznosti v zvezi s prodajo električne energije.

8. KONČNE DOLOČBE

Ta Postopkovnik je sprejela Energetika Ljubljana d.o.o. in velja od 1. 2. 2016 dalje.