

Družba ELEKTRO GORENJSKA PRODAJA d.o.o., Ul. Mirka Vadnova 3, Kranj, na podlagi 42.a člena Energetskega zakona sprejema

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

za reševanje pritožb odjemalcev v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi elektrike ali zemeljskega plina

I. TEMELJNE DOLOČBE

1. člen

Ta pravilnik ureja postopke reševanja pritožb gospodinjskih odjemalcev elektrike ali zemeljskega plina (v nadaljevanju odjemalci), ki so z Elektrom Gorenjska Prodaja d.o.o. kot dobaviteljem elektrike in zemeljskega plina (v nadaljevanju dobavitelj) sklenili pogodbo o dobavi elektrike ali zemeljskega plina.

Pravilnik upošteva in je v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, z Energetskim zakonom in z Direktivo o skupnih pravilih notranjega trga z električno energijo 2009/72/ES.

II. ORGANIZACIJA IN ODGOVORNOST

2. člen

Odjemalec mora v primeru domnevnih kršitev ali nepravilnosti pri dobavi električne energije na dobavitelja nasloviti pisno zahtevo za njihovo odpravo.

Dobavitelj mora zahtevo odjemalca obravnavati ter odjemalcu odgovoriti in navesti razloge za svojo odločitev v najkrajšem možnem času, ki ne sme biti daljši od osmih dni. Za vložitev te zahteve ter glede njene rešitve ni določena nobena formalnost.

V primeru, da odjemalec ni zadovoljen z odgovorom in posledičnimi ukrepi dobavitelja, se odjemalec ravna po pravilih tega pravilnika. Neposredna naslovitev zahteve na dobavitelja za odpravo zatrjevane nezakovitosti ali nepravilnosti je procesna predpostavka za postopek, ki ga opredeljuje ta pravilnik.

Spoštovanje tega pravilnika in pozitivne zakonodaje zagotavlja učinkovit postopek reševanja pritožb odjemalcev, ki je urejen po principu dvostopenjskega izvensodnega postopka.

Pri dvostopenjskem postopku odloča o pritožbi odjemalca oseba, odgovorna za odločanje o pritožbah, na katero odjemalec naslovi svojo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi elektrike ali zemeljskega plina.

Za namen iz prejšnjega odstavka dobavitelj imenuje neodvisne in nepristranske osebe na podlagi pravilnika, v katerem so določeni pravno formalni pogoji za imenovanje ter pogoji za predčasno razrešitev navedenih oseb.

III. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

3. člen

Postopek reševanja pritožb mora biti hiter in objektivni, pri čemer je treba upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi strank.

Dobavitelj seznanja odjemalce o obstoju in pravilih pritožbenega postopka z vpogledom v ta pravilnik, ki je odjemalcem vselej dostopen na internetnih straneh odjemalca in v upravni stavbi dobavitelja.

Pritožbe se rešujejo po postopku v skladu z določili tega pravilnika. V kolikor pravila reševanja pritožbe niso določena s tem pravilnikom, se uporablja Zakon o pravnem postopku.

4. člen

Pritožbe odjemalcev so lahko posredovane na različne načine, in sicer:

- v obliki običajne pošte, naslovljene na sedež družbe: Ulica Mirka Vadnova 3, 4000 Kranj,
- v obliki faks sporočila na št. (04) 20 83 294
- po elektronski pošti na naslov za.gospodinjstva@eg-prodaja.si.

Odjemalec vloži pritožbo (v nadaljevanju pritožnik) neposredno na zgoraj navedene naslove. Pristojna oseba, ki bo pri dobavitelju prejemala pritožbe, mora pritožbo nemudoma, najkasneje v roku 24 ur od prejema, posredovati imenovani neodvisni in nepristranski osebi za reševanje pritožb.

Pristojna oseba, ki bo prejela pritožbo mora pritožbo poslati tisti imenovani osebi za reševanje pritožb, katero pritožnik izrecno imenuje v pritožbi. Če pritožnik v pritožbi ne izbere imenovane osebe iz zgornjega seznama, za katero bi želel, da rešuje njegovo pritožbo, pritožbe rešujejo osebe po vrstnem redu prejema pritožb pri dobavitelju, in sicer tako, da vsaka imenovana oseba dobi v reševanje eno pritožbo.

Pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati ime in priimek pritožnika, naslov pritožnika, davčno številko pritožnika, razloge pritožbe in podpis pritožnika. V primeru, da je pritožba nepopolna ali nerazumljiva, imenovana oseba, zahteva od pritožnika, da vlogo popravi ali dopolni v roku 5 dni. Zahteva se pošlje v pisni obliki s priporočeno pošto pošiljko.

V primeru, da pritožnik zahteve po dopolnitvi ali popravi pritožbe ne upošteva, se pritožba zavrže. O tem se obvesti pritožnika in dobavitelja.

Popolno pritožbo oseba, ki rešuje pritožbo pritožnika, pošlje v izjavo dobavitelju, ki se lahko v osmih dneh od prejema opredeli do navedb v pritožbi.

Izjavo dobavitelja oseba, ki rešuje pritožbo pritožnika, pošlje v izjavo pritožniku, ki ima pravico seznaniti se z izjavo dobavitelja in se o njej izjaviti v roku 8 dni od prejema.

Z izmenjavo pritožbe in izjav strank je v postopku zagotovljeno, da stranke predstavijo svoje argumente ter se seznanijo z argumenti nasprotne strani.

5. člen

Imenovana oseba za reševanje pritožb mora pritožbo rešiti najkasneje v dveh mesecih od prejema popolne pritožbe. Odločitev mora biti pisno obrazložena. S pisno obrazloženo odločitvijo je treba seznaniti pritožnika s priporočeno pošto pošiljko, en odpravek odločitve pa dostaviti dobavitelju.

Odločitev imenovane osebe je vedno v pisni obliki, ne glede na obliko pritožbe, v kateri jo je dobavitelja ali imenovana oseba prejela. Pritožnika je v odločitvi imenovane osebe potrebno podučiti, da odločitev dobavitelja zavezuje, če pritožnik v osmih dneh po prejemu odločitve to potrdi s pisno izjavo. Če se pritožnik z odločitvijo ne strinja, lahko svoj zahtevek uveljavlja v postopku pred sodiščem.

Če imenovana oseba, ki rešuje pritožbo pritožnika, pritožbe ne zavrže, mora o pritožbi vsebinsko odločiti in sprejeti eno izmed naslednjih odločitev:

- odločitev, s katero se pritožbi ugodi, ter naloži določeno dolžnostno ravnanje dobavitelju,
- odločitev, s katero se pritožbo zavrne kot neutemeljeno.

Dobavitelj zagotavlja odjemalcem primerno povračilo ali odškodnino za posamezne kršitve svojih obveznosti v zvezi z dobavo, če je to upravičeno glede na višino škode, težo kršitve in stopnjo odgovornost, kakor to določajo pravila splošnega obligacijskega prava ter pravila Energetskega zakona.

6. člen

Postopek obravnave pritožbe je za pritožnika brezplačen. Stroške delovanja imenovane osebe krije dobavitelj.

7. člen

V primeru, da imenovana oseba, ki rešuje pritožbo pritožnika, meni, da je za razjasnitev zadeve potrebna prisotnost pritožnika in dobavitelja, lahko razpiše ustno obravnavo in nanjo povabi pritožnika in predstavnika dobavitelja. Pisno vabilo morajo stranke prejeti najmanj 5 dni pred ustno obravnavo.

V zahtevnejših primerih, ko so za odločanje potrebna posebna strokovna znanja (npr. izvedenec ustrezne stroke), lahko imenovana oseba, ki rešuje pritožbo pritožnika, na ustno obravnavo povabi tudi takšne strokovnjake ali pa si pred obravnavo priskrbi njihovo izvedeniško mnenje.

Če si imenovana oseba, ki rešuje pritožbo pritožnika, pred obravnavo pridobi takšno izvedeniško mnenje, ga mora poslati pritožniku in dobavitelju v pregled in izjavo. Izjavo, s katero se opredelita do ugotovitev strokovnjaka, lahko stranki podata v osmih dneh od prejema.

IV. KONČNE DOLOČBE

8. člen

O pritožbenih postopkih se vodijo evidence, skladno z določbami tega pravilnika.

Pri pritožbenem postopku evidenca obsega:

- osnovne podatke o pritožbi: navedbo pritožnika, datum prejetja pritožbe k dobavitelju, datum prispetja pritožbe imenovani neodvisni in nepristranski osebi, navedbo imenovani osebi, ki rešuje pritožbo, rok za odločitev, datum poslane odločitve, morebiten sodni spor;
- vsebinske podatke o pritožbi: navedbo zastopnika oz. posrednika, pritožbeni razlog, končna odločitev o pritožbi, končna odločitev v sodnem sporu.

9. člen

Kršitev določil tega pravilnika s strani delavcev družbe, posebno s strani odgovornih delavcev, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb, pomeni kršitev delovnih obveznosti, zaradi katere je mogoče izreči disciplinski ukrep v skladu s Pravilnikom o disciplinski odgovornosti.

Kršitev postopkovnih določil tega pravilnika s strani imenovanih oseb pomeni razlog za njihovo razrešitev s tega položaja.

Pravniki za splošne pravne zadeve pri dobavitelju enkrat letno pripravijo pisno poročilo o vseh rešenih pritožbah in na tej osnovi pripravijo analizo ter ga posredujejo upravi družbe. Analiza služi kot osnova za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke in izboljšanje poslovanja dobavitelja.

10. člen

Pravilnik se objavi na spletnih straneh družbe in začne veljati 11. 5. 2012.

Kranj, 7. 5. 2012

Iztok Sotošek, MBA,
direktor