

© GIZ DZP, g.i.z.; pravilnik je nastal na podlagi naročila GIZ DZP in predstavlja intelektualno lastnino tega združenja; njegovo kopiranje, prirejanje, povzemanje ali kakršnakoli oblika uporabe s strani tretjih oseb je nedovoljena in pomeni neupravičen poseg v intelektualno lastnino združenja

Na podlagi 42.a člena Energetskega zakona – EZ (Uradni list RS. št. 79/1999 in kasnejše spremembe ter dopolnitve) sprejema Gospodarsko interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina, g. i. z., Verovškova 62, 1000 Ljubljana, naslednji

## **Pravilnik o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina**

### **1. Splošne določbe**

#### **1. člen**

S tem pravilnikom je urejen postopek za obravnavo pritožb odjemalcev, ki ga mora skladno z zakonom, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina, vsak dobavitelj zemeljskega plina (v nadaljevanju: dobavitelj) zagotoviti gospodinjskim odjemalcem (v nadaljevanju: odjemalec).

Spori med dobaviteljem in odjemalcem se prednostno rešujejo po mirni poti – s postopkom za obravnavo pritožb odjemalcev, k čemur bodo dobavitelji tudi vzpodbujali svoje odjemalce.

#### **2. člen**

Vsebina postopka za obravnavo pritožb in osnovna načela postopka so opredeljeni v 42.a členu EZ oziroma v vsakokrat veljavnem zakonu, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina.

Posamezni izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo naslednji pomen:

1. »Postopek za obravnavo pritožb« je prostovoljen, izvensodni oziroma izvenarbitražni postopek mirnega reševanja sporov, v katerem imenovana oseba strankam pomaga doseči sporazum, ki razrešuje spor oziroma, v katerem imenovana oseba sama odloči o sporu, če sporazum med strankami ni možen (v nadaljevanju: postopek);
2. »Imenovana oseba« je nevtralna strokovna oseba, ki vodi postopek za obravnavo pritožb v skladu z načeli, določenimi v zakonu, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina;
3. »Odjemalec« je gospodinjski odjemalec oziroma oseba, kot jo določa vsakokrat veljaven zakon, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina in za reševanje pritožb katerih so dobavitelji dolžni urediti postopke, ki so predmet tega pravilnika;
4. »Pritožba« je pritožba oziroma zahteva za rešitev pritožbe ali spora, ki jo odjemalec naslovi na združenje in s katerim zahteva, da se njegova pritožba obravnava v okviru postopka, ki je predmet tega pravilnika;
5. »Odločitev o pritožbi« je rezultat postopka za obravnavo pritožb, s katero imenovana oseba s sklepom odloči o sporu, če sporazum med strankama ni mogoč;
6. »Stranke postopka« sta odjemalec in dobavitelj;

© GIZ DZP, g.i.z.; pravilnik je nastal na podlagi naročila GIZ DZP in predstavlja intelektualno lastnino tega združenja; njegovo kopiranje, prirejanje, povzemanje ali kakršnakoli oblika uporabe s strani tretjih oseb je nedovoljena in pomeni neupravičen poseg v intelektualno lastnino združenja

7. »Združenje« je Gospodarsko interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina, g. i. z., Verovškova 62, 1000 Ljubljana, s skrajšano firmo GIZ DZP, g.i.z. (v nadaljevanju: GIZ DZP). Ostali izrazi, uporabljeni v tem pravilniku imajo pomen, kot je to določeno v zakonu, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina oziroma zakonu o pravnem postopku v delu, v katerem se ta zakon smiselno upošteva pri vodenju postopkov, ki so predmet tega pravilnika;

8. »Program« je program reševanja pritožb iz tega pravilnika, kar zajema celokupen sistem administrativnega spremljanja vloženih pritožb, obravnavanih pritožb ter doseženih sporazumov in izdanih odločitev o pritožbah odjemalcev zemeljskega plina (sprejemanje in pregledovanje pritožb, ustno in pisno komuniciranje s strankami in imenovanimi osebami, koordinacija postopkov za obravnavo pritožb, potrebno administrativno delo, vodenje vpisnika o postopkih za obravnavo pritožb, morebitnih drugih vpisnikov in vodenje statistike alternativnega reševanja sporov in podobno) ter skrb za izbiro in spremljanje dela imenovanih oseb.

Ostali izrazi, uporabljeni v tem pravilniku imajo pomen, kot je to določeno v vsakokratnem zakonu, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina oziroma zakonu o pravnem postopku v delu, v katerem se ta zakon smiselno upošteva pri vodenju postopkov, ki so predmet tega pravilnika.

### 3. člen

Za odjemalca 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.

Stranki postopka sodelujeta v postopku v dobri veri za mirno rešitev spora.

### 4. člen

Bistvena načela postopka so: preglednost, transparentnost, enostavnost in brezplačnost za odjemalca.

### 5. člen

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

Imenovana oseba bo ves čas postopka s svojo nevtralno vlogo skrbela, da bo nepristranska do vseh strank postopka, da ne bo vnaprej sodila o vsebini postopka ali končnega sporazuma oziroma odločitve o pritožbi, da bo prispevala h konstruktivni komunikaciji ter usmerjala postopek k iskanju skupne rešitve in opozarjala na morebitne kršitve temeljnih pravil. Plačilo

© GIZ DZP, g.i.z.; pravilnik je nastal na podlagi naročila GIZ DZP in predstavlja intelektualno lastnino tega združenja; njegovo kopiranje, prirejanje, povzemanje ali kakršnakoli oblika uporabe s strani tretjih oseb je nedovoljena in pomeni neupravičen poseg v intelektualno lastnino združenja

stroškov dela imenovane osebe s strani združenja ne vpliva na njeno nevtralnost, neodvisnost in nepristranskost.

#### 6. člen

Vsi podatki, ki izvirajo iz tega postopka ali so z njim povezani, so zaupni, razen če ni v tem pravilniku drugače določeno, 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.

#### 7. člen

Podatke v zvezi s sporom, ki jih imenovana oseba pridobi od strank postopka, lahko razkrije drugim strankam postopka, razen če mu jih je stranka razkrila z izrecnim pogojem, da ostanejo zaupni.

Stranke postopka, imenovana oseba in tretje osebe, ki so sodelovale pri postopku, se v arbitražnem, sodnem ali drugem podobnem postopku ne smejo sklicevati na oziroma predložiti kot dokaz ali pričati o:

- mnenjih in predlogih glede možne rešitve spora, ki so jih stranke izrazile med postopkom;
- izjavah ali priznanjih dejstev, ki so jih stranke dale med postopkom;
- predlogih imenovane osebe;
- dejstvu, da je stranka pokazala pripravljenost sprejeti predlog za mirno rešitev spora;
- listinah, predloženih izključno za potrebe tega postopka;
- imenovane osebe ne moreta predlagati kot priče v sodnem postopku ali postopku arbitraže.

Določba prejšnjega odstavka velja ne glede na obliko podatkov in dokazov, pa tudi ne glede na vrsto rabe podatkov.

Če odjemalec potrdi odločitev imenovane osebe o pritožbi in je na podlagi zakona, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina, takšna odločitev za dobavitelja zavezujoča, se za to odločitev ne uporabljajo določila tega člena, tudi če odjemalec kasneje odstopi od strinjanja oziroma potrditve te odločitve.

#### 8. člen

Postopek se opravi čim hitreje, brez zavlačevanja in brez nepotrebnih stroškov.

Postopek poteka neformalno in je načeloma pisne narave ter se načeloma opravi brez osebne prisotnosti strank.

V primeru komunikacije med imenovano osebo in strankami se praviloma uporablja elektronska pošta.

© GIZ DZP, g.i.z.; pravilnik je nastal na podlagi naročila GIZ DZP in predstavlja intelektualno lastnino tega združenja; njegovo kopiranje, prirejanje, povzemanje ali kakršnakoli oblika uporabe s strani tretjih oseb je nedovoljena in pomeni neupravičen poseg v intelektualno lastnino združenja

V primeru ustnih srečanj se ne vodi noben zapisnik, temveč se o razgovoru (osebnem ali telefonskem) opravi zaznamek oziroma zabeležka. Vabila se pošiljajo v kakršnikoli obliki, stranke pa se lahko vabi tudi telefonsko.

#### 9. člen

Stranke postopka so dolžne spoštovati postopkovna navodila imenovane osebe (procesno vodstvo) na skupnih in ločenih srečanjih.

Postopek lahko poteka na skupnih srečanjih, na katerih se stranke postopka odprto pogovorijo o možnih načinih sklenitve sporazuma in tudi na ločenih srečanjih imenovane osebe s tistimi strankami postopka, ki imajo enake interese, ali celo po potrebi s posameznimi strankami. Ločena srečanja so lahko del posameznega srečanja, ali pa so dogovorjena posebej; ne glede na to, ali so opravljena na sestanku fizično navzočih strank postopka in imenovane osebe, ali pa so izvedena telefonsko.

Podatke posamezne stranke, ki jih pridobi imenovana oseba na ločenih srečanjih, lahko imenovana oseba uporabi v razgovorih na skupnih in ločenih srečanjih z nasprotnimi strankami, razen če jih stranka imenovani osebi posreduje kot zaupne.

#### 10. člen

Šteje se, da so odjemalci seznanjeni oziroma obveščeni o postopku za obravnavo njihovih pritožb, če so informacije v zvezi s tem postopkom, o katerih morajo dobavitelji skladno z zakonom, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina odjemalcem zagotoviti informacije, objavljene na spletnih straneh dobaviteljev, ki te postopke zagotavljajo v okviru združenja, in na spletnih straneh združenja, informacije pa so dosegljive tudi na sedežu združenja in vsakega posameznega dobavitelja.

#### 11. člen

Usklajevanje programa in nadzor nad programom izvaja direktor združenja.

#### 12. člen

Za namene izvajanja postopkov za obravnavo pritožb odjemalcev se določi vodja programa, ki ga določi direktor združenja, lahko pa te naloge opravlja tudi direktor.

Vodja programa vodi, upravlja, nadzira in ocenjuje uspešnost izvajanja programa, imenuje imenovane osebe ter določi imenovano osebo s seznama imenovanih oseb, ki bo obravnavala konkretno zadevi in skrbi za spremljanje dela imenovanih oseb, ki vodijo postopke reševanja pritožb.

#### 13. člen

© GIZ DZP, g.i.z.; pravilnik je nastal na podlagi naročila GIZ DZP in predstavlja intelektualno lastnino tega združenja; njegovo kopiranje, prirejanje, povzemanje ali kakršnakoli oblika uporabe s strani tretjih oseb je nedovoljena in pomeni neupravičen poseg v intelektualno lastnino združenja

Za pomoč pri vodenju programa se lahko določi sodelavec, ki vodi programa iz prejšnjega člena pomaga pri izvajanju programa. Zadolžen je za pregledovanje pritožb, za ustno in pisno komuniciranje s strankami in imenovanimi osebami, koordinira postopke, opravlja vse potrebno administrativno delo, vodi vpisnik, morebitne druge vpisnike in statistiko alternativnega reševanja sporov ter opravlja druga dela po nalogu vodje programa. V delu, v katerem sodelavec vodje programa izvaja svoja pooblastila, ki jih ima po tem pravilniku, se določila tega pravilnika, ki se nanašajo na vodjo programa, smiselno nanašajo na njegovega sodelavca.

#### 14. člen

O postopkih pritožb se vodi poseben vpisnik zadev.

#### 15. člen

Postopke za obravnavo pritožb odjemalcev vodijo imenovane osebe, ki so uvrščene na seznam imenovanih oseb združenja, in so imenovane skladno z zakonom, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina.

Odjemalci na imenovane osebe naslovijo svoje pritožbe tako, da jih naslovijo na združenje, ki v okviru postopkov, določenih v okviru združenja, za vsak konkreten primer dodeli zadevo eni od imenovanih oseb.

#### 16. člen

Imenovane osebe so pri svojem delu vezane na obstoječe zakonske in podzakonske akte ter na akte in navodila združenja v zvezi s postopkom obravnavanja pritožb odjemalcev. Pri vodenju postopkov morajo spoštovati splošno veljavna pravila in veljavna etična načela ter načela in tudi zakonodajo s področja varstva potrošnikov, ki velja v primeru potrošniških sporov.

## **2. Potek postopka**

#### 17. člen

Združenje zagotavlja odjemalcem izvajanje postopka za obravnavo njihovih pritožb, in sicer v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi zemeljskega plina, kot so na primer pritožbe v zvezi z zaračunavanjem in podobno, ki jih odjemalci lahko vložijo po izvedenem reklamacijskem postopku pri dobavitelju in v katerih postavljajo zahteve za odpravo v pritožbi zatrjevanih kršitev.

V primeru, ko se domnevne kršitve ne nanašajo na izvajanje pogodbe o dobavi zemeljskega plina, temveč na druga področja, kot je na primer, na področje izvajanja distribucije zemeljskega plina in druga področja (dobava drugih energentov, toplote, vročevod in

podobno), združenje odjemalca obvesti, da reševanja pritožb v zvezi s tovrstnimi kršitvami ne zagotavlja.

V obvestilu iz prejšnjega odstavka združenje odjemalca napoti na reševanje pritožbe pred pristojno osebo ali organom. Če odjemalec kljub opozorilu iz prejšnjega odstavka vztraja pri reševanju spora v okviru postopkov, ki jih zagotavlja združenje, po prejemu odgovora na to obvestilo združenje odstopi pritožbo v reševanje imenovani osebi.

#### 18. člen

Postopki, ki jih odjemalcem zagotavlja združenje, se začnejo po dobaviteljevi odločitvi o reklamaciji, ki jo je odjemalec podal neposredno pri dobavitelju. Odjemalec mora odločitev o njegovi reklamaciji priložiti pritožbi, ki jo poda na združenje. Če odjemalec še ni podal reklamacije dobavitelju, ga vodja programa oziroma imenovana oseba napoti, da najprej izvede reklamacijski postopek pri dobavitelju in šele po prejemu dobaviteljeve odločitve o reklamaciji prične z morebitnim postopkom pred združenjem.

Dobavitelji na vseh svojih odločitvah, s katerimi odločijo o reklamacijah odjemalcev, v obliki pravnega pouka obvestijo odjemalce, da imajo možnost, da se zoper dobaviteljevo odločitev o reklamaciji pritožijo na GIZ DZP, ki bo imenoval neodvisno osebo, ki bo obravnavala odjemalčevo pritožbo.

Odjemalec lahko začne s postopkom pri združenju, če dobavitelj o njegovi reklamaciji ni odločil v roku enega meseca.

#### 19. člen

Če odjemalec pritožbo naslovi na dobavitelja, jo dobavitelj brezplačno posreduje združenju. Rok za rešitev zadeve, določen v zakonu, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina, teče od dneva prejema pritožbe s strani združenja.

#### 20. člen

Odjemalec mora pri podajanju pritožbe navesti, ali v zvezi z zadevo, ki je predmet pritožbe, teče morebitni sodni postopek.

Če o konkretni pritožbi oziroma domnevni kršitvi dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi že teče spor pred rednim sodiščem, ki ga je začel bodisi odjemalec bodisi dobavitelj, postopek za obravnavo pritožb, ki ga določa ta pravilnik, ni mogoč.

Ko vodja programa ali imenovana oseba izve, da teče sodni postopek iz prejšnjega odstavka, ustavi postopek pred združenjem in strankama svetuje mirno reševanje spora v okviru alternativnih oblik reševanja sporov, ki jih nudijo slovenska sodišča.

Zadevni postopek ne posega v morebitno sodno pristojnost.

## 21. člen

Postopek se začne, ko odjemalec na združenje naslovi pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi.

Stranka ima pravico vložiti pritožbo pisno na naslov: Gospodarsko interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina, g. i. z., Verovškova 62, 1000 Ljubljana; ali na elektronski način na elektronski naslov: info@giz-dzp.si.

Odjemalec v pritožbi opiše vsebino nastalega spora oziroma domnevnih kršitev, svoje kontaktne podatke, imena morebitnih pooblaščenecv ter predlog za rešitev spora oziroma navedbo oziroma postavitev zahtevka za odpravo v pritožbi navedenih kršitev.

Odjemalec mora pritožbi priložiti dobaviteljevo odločitev o njegovi reklamaciji, ki jo je pred pričetkom tega postopka uveljavljal pri dobavitelju.

Odjemalec pri podajanju pritožbe ni vezan na morebitne formalnosti ali obliko, temveč zadostuje, da imenovana oseba iz vsebine pritožbe lahko razbere, kaj je bistvo pritožbe ter kakšen je odjemalčev predlog za rešitev spora. Če vodja programa oziroma imenovana oseba tega ne more razbrati, vzpostavi kontakt z odjemalcem in poskuša pred posredovanjem pritožbe dobavitelju uskladiti odjemalčeve navedbe.

## 22. člen

Z vložitvijo pritožbe odjemalec soglaša:

- da se bo spor reševal v postopku, ki je predmet tega pravilnika,
- da postopek, po katerem naj reševanje spora poteka, določa ta pravilnik,
- da je sedež reševanja spora v Ljubljani, in sicer na sedežu združenja, spori pa se lahko rešujejo tudi v kraju, kjer ima dobavitelj svoj sedež ali v drugem kraju, ki ga sporazumno določijo stranke postopka, v soglasju z imenovano osebo,
- da je postopek v celoti zaupen,
- da soglaša s sodelovanjem drugih oseb v postopku (pooblaščenca strank, morebitni izvedenec ali strokovnjak, katerega v postopek povabi imenovana oseba),
- da soglaša, da se njegovi osebni podatki posredujejo oziroma razkrijejo imenovani osebi in morebitnih drugim oseb iz predhodne alineje, ki sodelujejo v postopku,
- da v času trajanja tega postopka ne bo začel postopka pred sodiščem ali arbitražo, razen če se mora postopek sprožiti zaradi varovanja pravic in rokov, ki jih določa zakon. V tem primeru je dolžan imenovano osebo obvestiti o teku sodnega postopka oziroma postopku arbitraže.

## 23. člen

© GIZ DZP, g.i.z.; pravilnik je nastal na podlagi naročila GIZ DZP in predstavlja intelektualno lastnino tega združenja; njegovo kopiranje, prirejanje, povzemanje ali kakršnakoli oblika uporabe s strani tretjih oseb je nedovoljena in pomeni neupravičen poseg v intelektualno lastnino združenja

Po prejemu pritožbe odjemalca vodja programa preveri, ali je iz pritožbe razumljivo, kaj je predmet pritožbe in kakšen je odjemalčev zahtevek.

Če je pritožba primerna za nadaljnjo obravnavo, vodja programa pošlje pritožbo dobavitelju s pozivom, naj v osmih dneh odgovori na navedbe v pritožbi.

Po prejemu dobaviteljevega odgovora vodja programa določi imenovano osebo s seznama imenovanih oseb pri združenju, ki bo obravnavala zadevo.

Obvestilo imenovani osebi o tem, da ji je bila dodeljena zadeva, se opravi po elektronski poti, vsebuje pa vsaj te osnovne podatke: datum dodelitve, navedbo strank in njihovih pooblaščenecv ter vrsto spora, imenovani osebi pa se preda tudi spis oziroma njegova kopija, praviloma v elektronski obliki (scan). Imenovana oseba potrdi prejem zadeve.

Zadeve imenovanim osebam dodeljuje vodja programa, pri čemer upošteva težavnost zadeve, podobnost zadev ter ekonomičnost in racionalizacijo postopkov, tako da se eni imenovani osebi lahko dodeli tudi več zadev hkrati, zaradi racionalizacije in ekonomičnosti postopka, upoštevajo pa se tudi želje imenovanih oseb glede na njihovo obremenjenost ter zasedenost ob določenih terminih. Na sporazumni predlog strank, imenovane osebe ali zaradi posebne utemeljene zahtevnosti zadeve lahko vodja programa določi drugo imenovano osebo oziroma odloči, da postopek vodita dve ali več imenovanih oseb. O tem vodja programa izda poseben sklep.

Tako na strani dobavitelja kot na strani odjemalca lahko v istem postopku nastopa več dobaviteljev oziroma odjemalcev, če je to smiselno zaradi narave spora (združitvev zadev). O združitvi postopkov oziroma obravnavanja zadev na predlog katerekoli od strank ali imenovane osebe oziroma imenovanih oseb (če so zadeve že dodeljene več imenovanim osebam) odloči vodja programa.

Imenovana oseba ne sme biti imenovana, če bi bili s tem kršeni pogoji o neodvisnosti, ki jih za imenovane osebe določa vsakokrat veljaven zakon, ki ureja postopke za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina.

#### 24. člen

Imenovana oseba ima pri postopku aktivno vlogo, kar ji omogoča upoštevanje vseh pomembnih dejstev pri odločanju o pritožbi.

Imenovana oseba preuči spis in opravi morebitne dodatne poizvedbe o zadevi pri obeh strankah.

Imenovana oseba lahko z obema strankama opravi tudi ustni razgovor po telefonu, če se imenovani osebi to zdi primerno in učinkovito za mirno rešitev spora. O tem imenovana oseba napravi zaznamek oziroma zabeležko v spis.

Imenovana oseba mora postopek voditi tako, da obema strankama omogoči odgovor na navedbe nasprotne stranke in morebitne izjave strokovnjakov, vendar praviloma v največ



© GIZ DZP, g.i.z.; pravilnik je nastal na podlagi naročila GIZ DZP in predstavlja intelektualno lastnino tega združenja; njegovo kopiranje, prirejanje, povzemanje ali kakršnakoli oblika uporabe s strani tretjih oseb je nedovoljena in pomeni neupravičen poseg v intelektualno lastnino združenja

dveh vlogah (torej vsaka stranka skupaj dve vlogi), pri čemer pa postopek praviloma ne traja več, kot to določa vsakokrat veljaven zakon, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina.

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.

#### 25. člen

Morebitne obravnave se lahko razpisujejo v dopoldanskem ali popoldanskem času. Ob vabilu strankam na srečanje se stranke opozori, da naj v primeru, da se srečanja ne morejo udeležiti, po telefonu ali elektronski pošti to sporočijo imenovani osebi ali vodji programa. Nov datum srečanja se pooblaščenec in strankam sporoči po telefonu, po elektronski pošti ali pisno. O tem se v spisu napravi uradni zaznamek. Stranke vabi in z njimi komunicira imenovana oseba.

#### 26. člen

Če v času, ko je zadeva pri imenovani osebi, na združenje prihajajo pisanja, vodja programa o tem obvesti imenovano osebo po elektronski pošti.

#### 27. člen

Postopek je načeloma pisne narave.

Če imenovana oseba ocenjuje, da je za rešitev spora smiselno izvesti ustno srečanje, pa se izvede takšno srečanje, o čemer imenovana oseba v spisu napravi zaznamek oziroma zabeležko.

Dobavitelj in odjemalec se postopka udeležujeta osebno ali po pooblaščenca, ki ima polna pooblastila za rešitev spora, ni pa potrebno, da ima odjemalec pooblaščenca oziroma zastopnika. Imenovana oseba si mora ves čas postopka prizadevati za enostavnost postopka, tako da je razumljiv tudi odjemalcu, ki nima pooblaščenca ali zastopnika.

#### 28. člen

Postopek poteka v slovenskem jeziku.

### **3. Zaključek postopka**

#### 29. člen

Postopek se lahko zaključi:

a) s sklenitvijo sporazuma o rešitvi spora,

b) z odločitvijo imenovane osebe o sporu.

### 30. člen

Če se stranki dogovorita o rešitvi spora (izvensodna poravnava), imenovana oseba sestavi pisni predlog sporazuma in ga predloži strankama v podpis. En izvod sporazuma se vloži v spis, vsaka stranka pa prejme po enega.

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

### 31. člen

Če se stranki ne sporazumeta o rešitvi spora, o sporu s sklepom odloči imenovana oseba. Odločitev imenovane osebe je zavezujoča na način in v obsegu, kot to določa vsakokrat veljaven zakon, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina.

Imenovana oseba odloči s sklepom, in sicer lahko:

- zavrne pritožbo kot neutemeljeno;
- zavriže pritožbo kot nedovoljeno, ker o sporu med strankama teče sodni postopek ali ker je bilo o sporu že odločeno s strani druge imenovane osebe ali sodišča oziroma, ker ne gre za spor iz naslova izvajanja pogodbe o dobavi zemeljskega plina;
- pritožbi ugodi, in odloči, da mora dobavitelj izpolniti določeno obveznost ali opustiti določeno ravnanje oziroma, da mora upoštevati odjemalčevo reklamacijo ter v katerem obsegu in na kakšen način;
- sprejme drugo ustrezno odločitev, smiselno upošteva namen mirnega reševanja sporov ter določb pravnega postopka o naravi možnih odločitev.

Imenovana oseba mora svojo odločitev utemeljiti, in sicer na enostaven ter odjemalcu razumljiv način. Odločitev o pritožbi se vroči vsem strankam, en izvod pa se vloži v spis.

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.

### 32. člen

Sistem obravnave pritožb je enostopenjski in pritožba zoper sklep imenovane osebe, s katerim se postopek konča, ni možna.

## **4. Stroški postopka**

### 33. člen

Vsaka stranka nosi svoje stroške tega postopka (kot so na primer potni stroški, stroški priprave vlog in drugi materialni stroški, stroški pooblaščenecv in podobno), razen stroškov imenovane osebe, ki jih v celoti nosi dobavitelj.

© GIZ DZP, g.i.z.; pravilnik je nastal na podlagi naročila GIZ DZP in predstavlja intelektualno lastnino tega združenja; njegovo kopiranje, prirejanje, povzemanje ali kakršnakoli oblika uporabe s strani tretjih oseb je nedovoljena in pomeni neupravičen poseg v intelektualno lastnino združenja

Morebitne druge stroške, ki nastanejo v tem postopku, krijeta stranki v skladu z dogovorom, ki se lahko tudi dopolnjuje, a mora biti sklenjen pred nastankom posameznega stroška. Stroške vodenja postopka oziroma programa, kot so administrativni stroški vodenja postopka in podobno, nosi združenje.

## **5. Končne določbe**

### **34. člen**

V postopku, ki je predmet tega pravilnika, se glede vprašanj, ki niso urejena s tem pravilnikom, smiselno uporabljajo določbe vsakokrat veljavnega zakona o pravnem postopku, pri čemer pa je treba njegova določila razlagati ob upoštevanju načel, na katerih temelji postopek, ki je predmet tega pravilnika, kot so določena v tem pravilniku in vsakokrat veljavni zakonodaji.

### **35. člen**

Ta pravilnik ne določa morebitnih sistemov povračil in odškodnin, ki bi jih združenje zagotavljalo odjemalcem za posamezne kršitve njihovih obveznosti v zvezi z dobavo.

### **36. člen**

Združenje odjemalce informira o reševanju pritožb z objavo teh informacij ter tega pravilnika na svojih spletnih straneh.

### **37. člen**

V zvezi z imenovanjem imenovanih oseb in tarifo sprejme direktor združenja na podlagi tega pravilnika poseben pravilnik.

### **38. člen**

Ta pravilnik začne veljati z dnem njegovega sprejema, objavi pa se na spletnih straneh združenja.

Ljubljana, 8.5.2012

GIZ DZP, g.i.z.  
mag. Urban Odar, direktor