

© 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 175. člena Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 17/2014; EZ-1) 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 obravnavanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo 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 175. členu EZ-1 oziroma v vsakokrat veljavnem zakonu, ki ureja področje obravnavanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo 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, neodvisna in nepristranska 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 imenovano osebo oziroma 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. »Stranki 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);

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 zakonu, ki ureja področje obravnavanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo zemeljskega plina oziroma zakonu, ki ureja mediacije v civilnih zadevah, ki se smiselno upošteva pri vodenju postopkov, ki so predmet tega pravilnika.

Seznam dobaviteljev, ki jih zastopa združenje in ki so se skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja odločili za imenovanje neodvisne in nepristranske osebe, odgovorne za odločanje o pritožbah in na katero gospodinjski odjemalec naslovi pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi zemeljskega plina, je priloga k temu pravilniku.

### 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

stroškov dela imenovane osebe ne vpliva na njeno nevtralnost, neodvisnost in nepristranskost. Neodvisnost imenovane osebe se zagotavlja skladno z vsakokrat veljavnim zakonom.

#### 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;

razen, če njihovo razkritje zahteva zakon.

Določba prejšnjega odstavka velja ne glede na obliko podatkov in dokazov, pa tudi ne glede na vrsto rabe podatkov, razen, če njihovo razkritje zahteva zakon.

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.

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

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 primer rok za odgovor, datum morebitne obravnave in podobno) 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 koordiniranja in pomoči pri izvajanju postopkov za obravnavo pritožb odjemalcev se določi vodja programa, ki ga določi direktor združenja, lahko pa te naloge opravlja tudi direktor. Če direktor opravlja naloge, za katere ta pravilnik določa, da jih opravlja vodja programa, se določbe tega pravilnika smiselno nanašajo na direktorja.

Vodja programa skrbi za spremljanje dela imenovanih oseb, ki vodijo postopke obravnavanja pritožb, jim nudi administrativno tehnično pomoč in ocenjuje uspešnost izvajanja programa. Vodja programa oziroma direktor združenja lahko opravlja zgolj administrativno tehnične zadeve za imenovano osebo, pri čemer je v celoti vezan na navodila imenovane osebe in ne sme nikakor posegati v njeno neodvisnost ali v njeno delo.

Imenovano osebo imenujejo dobavitelji, ki jih združenje zastopa skladno s tem Pravilnikom, pri čemer dobavitelji lahko pooblastijo direktorja združenja, da imenovano osebo oziroma imenovane osebe imenuje po lastni presoji, upošteva zakonske zahteve in pravila združenja o pogojih, ki jih mora izpolnjevati imenovana oseba.

### 13. člen

Za pomoč pri vodenju programa se lahko določi sodelavec, ki vodi programa iz prejšnjega člena pomaga pri izvajanju programa. Na podlagi navodil imenovane osebe lahko pregleduje pritožbe (njihovo popolnost oziroma razumljivost), ustno in pisno komunicira z imenovanimi osebami ter na podlagi pooblastila imenovane osebe tudi s strankami (prošnja za posredovanje dokumentacije, usklajevanje terminov in podobno), po potrebi koordinira postopke, opravlja administrativno delo, vodi vpisnik, morebitne druge vpisnike in statistiko alternativnega reševanja sporov ter opravlja druga dela po pooblastilu imenovanih oseb oziroma v zvezi z vodenjem programa (statistika, spremljanje poteka zadev in podobno) po nalogu vodje programa.

### 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 obravnavanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo zemeljskega plina. Odjemalci na imenovane osebe naslovijo svoje pritožbe tako, da jih naslovijo na združenje. Vodja programa prejeto pritožbo dodeli imenovani osebi; če je imenovanih oseb več, jih konkretni imenovani osebi dodeli po abecednem vrstnem redu 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

© 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

načela in tudi zakonodajo s področja varstva potrošnikov, ki velja v primeru potrošniških sporov.

## **2. Potek postopka**

### 17. člen

Postopek po tem pravilniku poteka praviloma na enostaven in pregleden način. Po prejemu pritožbe jo skladno s tem pravilnikom imenovana oseba posreduje dobavitelju v odgovor. 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, vse skladno z določili tega pravilnika.

Ker je namen tega pravilnika urediti enostaven in pregleden postopek, postopek odločanja ni urejen podrobno, saj je namen pravilnika, da ima imenovana oseba čim več svobode pri vodenju postopka, da lahko v čim večji meri uporabi svoja znanja in izkušnje, na podlagi katerih vodi, obravnava in rešuje tovrstne spore.

### 18. 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 na podlagi naloga oziroma pooblastila imenovane osebe 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, o pritožbi odloči imenovana oseba.

### 19. 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 imenovana oseba napoti, da najprej izvede reklamacijski postopek

© 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

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 združenje (GIZ DZP), ki bo imenovalo neodvisno osebo, ki bo obravnavala odjemalčevo pritožbo.

Odjemalec lahko začne s postopkom pri združenju, če dobavitelj o njegovi reklamaciji ni odločil v roku, določenem v vsakokrat veljavne zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov.

## 20. člen

Če odjemalec pritožbo naslovi na dobavitelja, jo dobavitelj nemudoma, najkasneje pa v roku dveh delovnih dni, brezplačno posreduje združenju.

Rok za odločitev o pritožbi, določen v zakonu, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev zemeljskega plina, teče od dneva prejema pritožbe s strani združenja oziroma, v primeru iz prejšnjega odstavka, od dneva prejema pritožbe s strani dobavitelja.

## 21. 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 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.

## 22. člen

Odjemalec pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi vloži 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 imenovana oseba tega ne more razbrati, vzpostavi kontakt z odjemalcem in poskuša pred posredovanjem pritožbe dobavitelju uskladiti odjemalčeve navedbe.

### 23. 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.

Če v postopku sodelujejo morebitni izvedenci ali strokovnjaki, ki jih v postopek povabi imenovana oseba, morebitne stroške krije dobavitelj kot stroške postopka.

### 24. člen

Po prejemu pritožbe odjemalca 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 pooblaščenca 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, skladno s tem pravilnikom.

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 področje obravnavanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo zemeljskega plina (konflikt interesov in podobno).



© 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 sporazumni predlog strank in 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 naredi zaznamek v spisu zadeve. 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). Združitvev postopkov oziroma združeno obravnavanje zadev se opravi izključno v soglasju vseh strank in vseh imenovanih oseb, ki so jim bile zadeve dodeljene.

## 25. člen

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

Če je pritožba primerna za nadaljnjo obravnavo, jo imenovana oseba ali po njenem pooblastilu vodja programa pošlje dobavitelju s pozivom, naj v osmih dneh odgovori na navedbe v pritožbi.

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 spisu.

Imenovana oseba mora postopek voditi tako, da obema strankama omogoči odgovor na navedbe nasprotnne stranke in morebitne izjave strokovnjakov, vendar praviloma v največ 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 obravnavanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo 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.

## 26. 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 pooblaščenecem in strankam sporoči po telefonu, po

© 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

elektronski pošti ali pisno. O tem se v spisu napravi uradni zaznamek. Stranke vabi in z njimi komunicira imenovana oseba.

#### 27. člen

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

#### 28. 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.

#### 29. člen

Postopek poteka v slovenskem jeziku.

### **3. Zaključek postopka**

#### 30. člen

Postopek se lahko zaključi:

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

#### 31. 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.

#### 32. 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 veljavni zakon, ki ureja področje obravnavanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo zemeljskega plina. Če mora odjemalec ali dobavitelj skladno z vsakokrat veljavnim

zakonom podati izjavo, na podlagi katere postane odločitev imenovane osebe zavezujoča, ga imenovana oseba ob izdaji odločbe pozove k podaji tovrstne izjave, smiselno upošteva določila vsakokrat veljavnega zakona.

Imenovana oseba odloči s sklepom, in sicer lahko:

- zavrne pritožbo kot neutemeljeno;
- zavije 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 v zvezi z dobavo plina oziroma 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.

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.

### 33. člen

Sistem obravnave pritožb je enostopenjski in pritožba zoper sklep imenovane osebe, s katerim se postopek konča, ni možna. (V času sprejemanja tega pravilnika zakon določa, da če se odjemalec z odločitvijo ne strinja, lahko svoj zahtevek uveljavlja v postopku pred sodiščem.)

## 4. Stroški postopka

### 34. člen

Vsaka stranka nosi svoje stroške tega postopka (kot so na primer potni stroški, stroški priprave vlog in drugi materialni stroški, stroški morebitnih pooblaščenecv in podobno), razen stroškov imenovane osebe, ki jih v celoti nosi dobavitelj in drugih stroškov, za katere tako izrecno določa ta pravilnik (sodelovanje morebitnih izvedencev ali strokovnjakov, katerih stroške skladno s tem pravilnikom krije dobavitelj).

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**

### **35. člen**

V postopku, ki je predmet tega pravilnika, se glede vprašanj, ki niso urejena s tem pravilnikom, smiselno uporabljajo določbe vsakokrat veljavnega zakona, ki ureja mediacije v civilnih zadevah (v času sprejema tega pravilnika je to Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah; Uradni list RS, št. 56/08) in zakona, ki ureja alternativno reševanje sporov (v času sprejema tega pravilnika je to Zakon o alternativnem reševanju sodnih sporov; Uradni list RS, št. 97/09) ter pravilnikov, izdanih v zvezi s temi zakoni, pri čemer pa je treba njihova določila razlagati ob upoštevanju načel, na katerih temelji postopek, ki je predmet tega pravilnika, kot so določena v tem pravilniku in vsakokrat veljavni zakonodaji.

### **36. 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.

### **37. člen**

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

### **38. člen**

V zvezi z imenovanimi osebami, njihovim imenovanjem in v zvezi z informiranjem gospodinjstev odjemalcev o reševanju pritožb, sistemom povračil ali odškodnin in s postopkom za obravnavo pritožb, sprejme direktor združenja na podlagi tega pravilnika poseben pravilnik.

### **39. člen**

S tem pravilnikom se v celoti nadomešča Pravilnik o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina, ki ga je združenje sprejelo dne 8.5.2012 na podlagi 42.a člena Energetskega zakona – EZ (Uradni list RS, št. 79/1999 in kasnejše spremembe ter dopolnitve), ki z dnem sprejetja tega pravilnika v celoti preneha veljati.

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

Ljubljana, 10.03.2015

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

## **Priloga**

### **k Pravilniku o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina: seznam dobaviteljev, ki jih zastopa Gospodarsko interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina, g. i. z., Verovškova 62, 1000 Ljubljana**

V drugem členu Pravilnika o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina je navedeno, da je seznam dobaviteljev, ki jih zastopa združenje in ki so se skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja odločili za imenovanje neodvisne in nepristranske osebe, odgovorne za odločanje o pritožbah in na katero gospodinjski odjemalec naslovi pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi zemeljskega plina, priloga k temu pravilniku.

Skladno z navedenim lahko pritožbo na združenje oddajo odjemalci, ki imajo sklenjene pogodbe o dobavi z naslednjimi dobavitelji zemeljskega plina, ki jih zastopa združenje:

- ADRIAPLIN, Podjetje za distribucijo zemeljskega plina d.o.o. Ljubljana, Dunajska 7, 1000 Ljubljana
- DOMPLAN, družba za inženiring, nepremičnine, urbanizem in energetiko, d.d., Bleiweisova 14, 4000 Kranj
- ENERGETIKA CELJE javno podjetje, d.o.o., Smrekarjeva 1, 3000 Celje
- JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o., Verovškova 62, 1000 Ljubljana
- ISTRABENZ PLINI Plini in plinske tehnologije, d.o.o., Sermin 8/a, 6000 Koper
- JAVNO PODJETJE KOMUNALA SLOVENJ GRADEC d.o.o., Partizanska pot 12, 2380 Slovenj Gradec
- JEKO - IN, javno komunalno podjetje, d.o.o., Jesenice, javno komunalno podjetje Jesenice, Cesta maršala Tita 51, 4270 Jesenice
- LOŠKA KOMUNALA oskrba z vodo in plinom, d.d., Kidričeva cesta 43a, 4220 Škofja Loka
- KOMUNALNO PODJETJE VELENJE Izvajanje komunalnih dejavnosti, d.o.o., Koroška 37/b, 3320 Velenje
- Javno podjetje Komunalno podjetje Vrhnika, d.o.o., Pot na Tojnice 40, 1360 Vrhnika
- MESTNI PLINOVODI distribucija plina d.o.o., Kolodvorska 2, 6000 Koper
- PLINARNA MARIBOR družba za proizvodnjo, distribucijo energentov, trgovino in storitve d.o.o., Plinarniška ulica 9, 2000 Maribor
- JAVNO PODJETJE PLINOVOD SEVNICA, Trg svobode 9, 8290 Sevnica