

OPIS POSTOPKA ZA OBRAVNAVO PRITOŽB ODJEMALCEV

Informacije o obravnavi pritožb odjemalcev zemeljskega plina

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.

Natančen opis vrst pritožb, o katerih odloča imenovana oseba, in morebitne omejitve, pravila o dodelitvi pritožbe imenovani osebi in druga postopkovna pravila, zlasti glede pisne oziroma ustne narave postopka, osebne prisotnosti in jezika, pravila, ki služijo kot podlaga za odločanja o pritožbi in vrste odločitev, ki se sprejemajo v postopku za obravnavo pritožb, izhajajo iz Pravidnika o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina. V nadaljevanju pa podajamo krajši opis.

Pristojnosti in omejitve imenovane osebe

Imenovana oseba ni sodnik ali državni organ, temveč zgolj poskuša morebitni spor rešiti na miren način. Zgolj izjemoma, in če tako izrecno določa zakon, so odločitve imenovane osebe lahko zavezujoče za stranke postopka (kot navedeno v nadaljevanju spodaj).

Imenovana oseba lahko rešuje zgolj spore, ki se nanašajo na domnevne kršitve v zvezi z izvajanjem pogodbe o dobavi zemeljskega plina.

Ker je dobava zemeljskega plina povezana z distribucijskim omrežjem je treba opozoriti, da v primeru, ko se pritožba ne nanaša na domnevne kršitve v zvezi z izvajanjem 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), imenovana oseba nima pristojnosti, da bi reševala tovrstne spore. V tem primeru združenje odjemalca obvesti, da reševanja pritožb v zvezi s tovrstnimi kršitvami ne zagotavlja.

Temeljna načela postopka in kratek opis postopka

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

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 združenje 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 oziroma imenovano osebo.

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

Ker se postopek pred imenovano osebo in morebitni sodni postopki izključujejo, mora odjemalec 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. V tem primeru se postopek pred imenovano osebo ne začne, če se je že začel, pa se ustavi, brez vpliva na pravice in interese strank v sodnem postopku.

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 pooblaščenec 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.

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

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.

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.

Postopek poteka v slovenskem jeziku.

Pravila, ki služijo kot podlaga za odločanje o pritožbi

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. S področja zakonodaje imenovana oseba upošteva Obligacijski zakonik, vsakokrat veljavni Energetski zakon in Zakon o varstvu potrošnikov ter po potrebi drugo zakonodajo, ki pride v poštev pri konkretnem primeru.

Zaključek postopka

Postopek se lahko zaključi:

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

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.

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;
- zavrže 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.

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

Stroški postopka

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