

© 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 zvezi s Pravilnikom o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina z dne 1. 2. 2015, sprejema Gospodarsko interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina, g. i. z., Verovškova 62, 1000 Ljubljana, naslednji

Pravilnik o imenovanih osebah za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina, o informiranju gospodinjskih odjemalcev o reševanju pritožb, sistemom povračil ali odškodnin in s postopkom za obravnavo pritožb

Osebe, imenovane za obravnavo pritožb

Imenovanje

1. člen

Za osebo za obravnavo pritožb je lahko imenovana oseba, ki izpolnjuje zakonske pogoje in ki ima izkušnje tako s področja alternativnega reševanja sporov kot s pravnega področja ter področja energetike in, ki z združenjem sklene pogodbo o sodelovanju.

Imenovana oseba se določi skladno s tem pravilnikom.

Izrazi, uporabljeni v tem pravilniku imajo pomen, kot je to določeno v Pravilniku o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina oziroma v vsakokratnem zakonu, ki ureja področje obravnavanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo zemeljskega plina, pri čemer so dobavitelji, ki jih združenje zastopa v zvezi s postopki za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina označeni kot "dobavitelji, ki jih zastopa združenje".

Skladno s Pravilnikom o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina lahko direktor opravlja naloge, za katere pravilnik določa, da jih opravlja vodja programa. V takšnem primeru se tudi določbe tega pravilnika smiselno nanašajo na direktorja.

2. člen

Imenovane osebe se uvrsti na seznam imenovanih oseb združenja, in sicer po abecednem vrstnem redu, pri čemer se v seznam vpiše najprej priimek in nato ime.

Imenovane so za čas, določen z zakonom, ki ureja področje obravnavanja pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo zemeljskega plina v času imenovanja, imenuje pa se jih skladno z zakonom in tem pravilnikom.

Vsak dobavitelj lahko na združenje naslovi predlog, ki mora vsebovati podatke o kandidatu za imenovano osebo, in sicer podatke iz naslednjega člena tega pravilnika ter izjavo kandidata, ki ustreza izjavi iz zadnjega odstavka tega člena. Na podlagi prejetih predlogov direktor združenja sestavi seznam kandidatov ter jih posreduje v potrditev dobaviteljem, ki jih zastopa združenje.

Izmed podanih predlogov (kandidatov) so imenovane osebe, ki jih potrdi večina dobaviteljev iz tega člena, skladno z določili tega člena. Dobavitelj se o kandidatu izreče tako, da v zvezi z

© 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

njim direktorju združenja sporoči bodisi, da se z njegovim imenovanjem strinja bodisi, da se ne strinja. Večina se ugotavlja za vsakega kandidata ali kandidatko posebej, pri čemer se upoštevajo zgolj opredelitve ("glasovi") za ali proti kandidatu in se v primeru, da se dobavitelj o njem ne izreče, ta dobavitelj pri ugotavljanju večine ne upošteva (načelo večine opredeljenih glasov).

Dobavitelji, ki jih zastopa združenje, lahko namesto glasovanja o kandidatih pooblastijo dobavitelja združenja, da izmed podanih predlogov, ali po lastni presoji, če predlogov ni, imenuje imenovano osebo, ki mora izpolnjevati vse pogoje iz tega pravilnika in vsakokrat veljavnega zakona.

Imenovanje imenovane osebe oziroma imenovanih oseb mora biti izvedeno do dneva prenehanja aktualnega mandata že imenovane osebe, postopek zbiranja predlogov pa se začne s povabilom direktorja združenja, ki ga ta naslovi na vse dobavitelje, ki jih zastopa združenje, vendar ne prej kot dva meseca pred prenehanjem aktualnega mandata že imenovane osebe. Morebitni predlogi v času trajanja mandata že imenovane osebe za imenovanje dodatnih imenovanih oseb se praviloma ne upoštevajo in se glasovanje ne izvede, razen če bi bilo zaradi povečanega obsega pritožb potrebno imenovanje dodatnih imenovanih oseb oziroma, če bi vsi dobavitelji, ki jih zastopa združene o tem odločili soglasno.

Imenovane osebe so dolžne vsako leto vodji programa predložiti izjavo o izpolnjevanju zakonskih pogojev za neodvisnost imenovane osebe in drugih pogojev za imenovanje.

3. člen

Seznam imenovanih oseb vsebuje naslednje podatke:

- priimek in ime imenovane osebe,
- datum in kraj rojstva,
- naslov stalnega ali začasnega bivališča,
- kontaktne podatke: številka telefona in elektronski naslov,
- strokovni oziroma znanstveni naslov ozirom naziv,
- poklic,
- podatke o zaposlitvi,
- datum uvrstitve na seznam.

Seznam je javen.

Izbris s seznama

4. člen

Imenovano osebo se izbriše s seznama, če:

- sama tako zahteva,
- ne izpolnjuje več zakonskih pogojev za neodvisnost,

© 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

- ravna v nasprotju z zakonom, pravili programa, v okviru katerega izvaja postopek za obravnavanje pritožb odjemalcev ali v nasprotju z načeli etike mirnega reševanja sporov; neredno ali nevestno opravlja svoje delo v postopkih, ki so ji dodeljeni; se ne udeleži predlaganih oblik izobraževanja, pa to lahko vpliva na njeno strokovnost; vse v primeru, če zaradi tega imenovana oseba ne izpolnjuje več zakonskih pogojev, ki se nanašajo na potrebna znanja, izkušnje in izobrazbo, potrebne za reševanje sporov, ki so predmet tega pravilnika.

Postopek za izbris s seznama se začne na predlog imenovane osebe ali na obrazložen predlog vodje programa. Predlog vodje programa se pošlje v odgovor imenovani osebi, zoper katero je začel postopek izbrisa iz seznama. Imenovana oseba lahko v 15 dneh od prejema predloga za začetek postopka izbrisa iz seznama, odgovori na predlog. O predlogu, s katerim je bil predlagan izbris imenovane osebe s seznama, odločijo dobavitelji, ki jih zastopa združenje. Imenovana oseba je izbrisana s seznama, če takšen predlog potrdi večina vseh dobaviteljev, ki jih zastopa združenje (absolutna večina).

Poročila in plačilo

5. člen

Po vsakem srečanju je imenovana oseba dolžna sproti izpolnjevati Obrazec za beleženje trajanja srečanj. Iz Obrazca za beleženje trajanja srečanj mora izhajati opravilna številka zadeve, datum srečanja, ura začetka in konca posameznega srečanja ter trajanje srečanja. Če do srečanja strank ni prišlo, imenovana oseba smiselno izpolni Obrazec za beleženje trajanja srečanj tako, da na kratko opiše opravljena dejanja v posamezni zadevi.

Navedeni obrazec po koncu vsakega srečanja v posamezni zadevi sproti podpišejo imenovana oseba in stranke. Obrazec je imenovana oseba dolžna, skupaj s spisom, obvezno predložiti vodji programa, kjer se obrazec hrani v spisu. Navedeni obrazec služi kot podlaga za mesečno poročilo o delu.

6. člen

Imenovana oseba do petega dne v mesecu vodji programa preda pisno poročilo o zadevah, ki so bile zaključene v preteklem mesecu. V poročilu za vsako od teh zadev navede naslednje podatke:

- opravilne številke zadeve,
- stranke v sporu,
- vrsta spora,
- ali je v postopku sodelovalo več imenovanih oseb in katere imenovane osebe so sodelovale,
- datum prejema in datum vrnitve spisa,

© 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

- datumi srečanj s strankami in trajanje srečanj,
- če je katero od srečanj odpadlo: razlog za to, da je odpadlo,
- datum zaključka postopka,
- način zaključka postopka (sporazum, odločitev, umik pritožbe ali opredelitev drugačnega načina zaključka postopka),
- opravilne številke pridruženih zadev, če so bile te v istem postopku uspešno rešene.

Imenovana oseba vsako poročilo o delu podpiše in s tem jamči za resničnost podatkov.

7. člen

Na podlagi mesečnih poročil do 30. januarja tekočega leta imenovana oseba združenju posreduje letno poročilo o rešenih pritožbah.

8. člen

Na podlagi mesečnih in letnih poročil imenovanih oseb vodja programa pripravi letna in druga poročila, ki jih je treba pripraviti na podlagi zakona (poročilo o letnih pritožbah in morebitna druga) ter jih objavi skladno z vsakokrat veljavno zakonodajo.

9. člen

Plačilo nagrade in potnih stroškov lahko imenovana oseba zahteva le na podlagi specifikacije nagrade in potnih stroškov.

Imenovana oseba specificiran predlog za plačilo nagrade in potnih stroškov predloži vodji programa v okviru posamezne zadeve, ki jo rešuje.

10. člen

Specifikacija stroškov je kot priloga del mesečnega poročila imenovane osebe o zaključenih zadevah in mora za vsako zaključeno zadevo obsegati:

- navedbo zneskov nagrade in na kateri podlagi je predlagala izplačilo nagrade,
- podrobno opredelitev nastalih potnih stroškov (na primer: relacija in število prevoženih kilometrov, število voženj, vrsta javnega prevoznega sredstva, cena posameznega prevoza z javnim prevoznim sredstvom oziroma obračun kilometrine po vsakokrat veljavni zakonodaji), skupaj z dokazili o nastalih stroških (na primer: vozovnica).

11. člen

Nagrada imenovane osebe in povračilo potnih stroškov se določi v skladu s Pogodbo o poslovnem sodelovanju oziroma Pogodbo o delu.

Ko vodja programa prejme specifikacijo stroškov s strani imenovane osebe, na podlagi pogodbe izračuna znesek za 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

Za izračunani znesek vodja programa izda predlog o odmeri nagrade, ki ga pošlje imenovani osebi in dobavitelju, ki lahko v osmih dneh od prejema predloga vložita ugovor, ki mora biti obrazložen. O ugovoru zoper odmero nagrade odloči direktor združenja s sklepom. Zoper ta sklep ni pritožbe.

Imenovana oseba, ki je zaradi plačila storitev dolžna izdati račun, račun izda na podlagi potrjenega predloga za plačilo oziroma sklepa iz prejšnjega odstavka, in sicer neposredno dobavitelju, ki je bil stranka konkretnega postopka. Dobavitelj bo plačilo izvršil na račun imenovane osebe v roku 30 dni od prejema računa o opravljeni storitvi, potrjenega s strani vodje programa oziroma skladno z morebitnim dogovorom z imenovano osebo.

Če imenovana oseba za storitve ni dolžna izdati računa, bo dobavitelj, ki je bil stranka konkretnega postopka, plačilo izvršil na račun imenovane osebe v roku 45 dni od potrditve predloga o odmeri honorarja oziroma sklepa iz tega člena.

Skrajšana administracija v primeru manjšega obsega prejetih pritožb

12. člen

Zaradi ekonomičnosti vodenja postopkov in evidenc lahko v primeru manjšega obsega prejetih pritožb (do deset pritožb v posameznem koledarskem letu) imenovana oseba namesto poročil in evidenc, določenih v tem pravilniku, združenju preda krajše poročilo, v katerem zgolj povzame rešene pritožbe, tako da je to poročilo tudi podlaga za izdelavo letnega poročila združenja.

Če tekom koledarskega leta število pritožb preseže število iz prejšnjega odstavka, imenovani osebi za zadeve, ki so bile že rešene, še preden je bila presežena ta omejitev, ni potrebno pripraviti evidenc, določenih v tem pravilniku, temveč zadeve zgolj vključi v končno poročilo. V primeru manjšega obsega pritožb, vezanih na posameznega dobavitelja (do deset pritožb v posameznem koledarskem letu), se lahko dobavitelj in imenovana oseba neposredno dogovorita o odmeri nagrade, pri čemer se dogovor o višini nagrade lahko uskladi tudi po elektronski pošti.

Informiranje gospodinjskih odjemalcev o reševanju pritožb

13. člen

Združenje bo gospodinjske odjemalce o reševanju pritožb informiralo na svojih spletnih straneh, in sicer na način, kot to izhaja iz priloge k temu pravilniku, pri čemer bo navedbe iz priloge posodabljaljo glede na vsakokratne morebitne potrebe (sprememba pravilnika, sprememba zakonodaje, na katero se sklicujejo pravilniki in podobno).

Na način iz prejšnjega odstavka bodo na svojih spletnih straneh tudi dobavitelji, ki jih zastopa združenje, informirali svoje gospodinjske odjemalce o reševanju pritožb.

Združenje bo na svojih spletnih straneh objavljalo tudi letna poročila o reševanju pritožb.

Sistem povračil in odškodnin

14. člen

V 175. členu EZ-1 je določeno, da dobavitelj ali združenje lahko določi sistem povračil in odškodnin, ki jih zagotavlja odjemalcem za posamezne kršitve svojih obveznosti v zvezi z dobavo, če je to upravičeno glede na višino škode, težo kršitve in stopnjo odgovornosti. Ker iz pritožb odjemalcev ne izhaja, da bi bilo potrebno oziroma upravičeno določiti morebitni sistem povračil in odškodnin, saj gre večinoma za obravnavanje pritožb, vezanih na obračunske podatke, pritožba pa je tudi zelo malo (na primer, v letu 2014 združenje ni prejelo niti ene pritožbe), pravilnik o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina ne določa morebitnih sistemov povračil in odškodnin, ki bi jih združenje zagotavljalo odjemalcem za posamezne kršitve njihovih obveznosti v zvezi z dobavo.

Končne določbe

15. člen

Glede vprašanj, ki niso urejena s tem pravilnikom, se 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, v zvezi s katerim je sprejet ta pravilnik, kot so določena v pravilniku in vsakokrat veljavni zakonodaji. Predvsem je treba upoštevati, da gre praviloma za spore z zelo nizko vrednostjo spora, ekonomičnost in racionalnost postopkov.

16. člen

S tem pravilnikom se v celoti nadomešča Pravilnik o imenovanih osebah za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina, ki ga je združenje sprejelo dne 8.5.2012, ki s tem 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 imenovanih osebah za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina, o informiranju gospodinjskih odjemalcev o reševanju pritožb, sistemom povračil ali odškodnin in s postopkom za obravnavo pritožb

Združenje bo gospodinjske odjemalce o reševanju pritožb informiralo na svojih spletnih straneh z objavo naslednje informacije:

INFORMACIJA GOSPODINJSKIM ODJEMALCEM ZEMELJSKEGA PLINA O ZAGOTAVLJANJU POSTOPKA ZA OBRAVNAVO PRITOŽB

(na podlagi 175 člena Energetskega zakona - Uradni list RS. Št 17/2014; EZ-1)

Opis postopka za obravnavo pritožb odjemalcev

V zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi zemeljskega plina lahko gospodinjski odjemalec:

1. Najprej vlož **reklamacijo** pri svojem **dobavitelju** zemeljskega plina.
2. V primeru nestrinjanja z odločitvijo dobavitelja o reklamaciji lahko poda **pritožbo** na imenovano osebo, in sicer tako, da jo naslovi na Gospodarsko interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina, g. i. z., Verovškova 62, 1000 Ljubljana (GIZ DZP, g.i.z.), v okviru katerega spodaj našeti dobavitelji v primeru nestrinjanja gospodinjskega odjemalca z odločitvijo o reklamaciji zagotavljajo pregleden, enostaven in brezplačen postopek za obravnavo pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z izvajanjem pogodb o dobavi zemeljskega plina.

Pritožba se odda na združenje, in sicer na elektronski naslov: info@giz-dzp.si ali pisno na naslov: Gospodarsko interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina, g.i.z., Verovškova 62, 1000 Ljubljana. O Vaši pritožbi bo odločala s strani združenja imenovana neodvisna oseba. Združenje bo Vašo pritožbo posredovalo imenovani osebi. V primeru, da je imenovanih oseb več, bo Vaša pritožba posredovana imenovani osebo po abecednem vrstnem redu imenovanih oseb, glede na čas prejema pritožbe.

Pritožbo lahko vložite v zvezi z dobavo zemeljskega plina. Morebitnih omejitev glede višine sporne terjatve ni. Postopki, ki jih odjemalcem zagotavlja združenje, se lahko začnejo po dobaviteljevi odločitvi o reklamaciji, ki jo je odjemalec podal neposredno pri dobavitelju. Odjemalec lahko začne s postopkom pri združenju tudi, če dobavitelj o njegovi reklamaciji ni odločil v roku, določenem v vsakokrat veljavnem zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov. Ker se postopek pred imenovano osebo in morebitni sodni postopki izključujejo, postopek za obravnavo pritožb, ki ga zagotavlja združenje, ni mogoč, če je v zvezi z zadevo že v teku sodni postopek. Če pritožba ni v zvezi z dobavo zemeljskega plina, temveč se nanaša na drugo področje (področje distribucije zemeljskega plina, drugi energenti in podobno), pritožba na

združenje ni možna.

Postopek se načeloma vodi pisno (izmenjava vlog med strankami), po potrebi tudi po telefonu, izjemoma se izvede tudi osebno srečanje.

Imenovana oseba lahko pritožbi ugodi, ali pa jo zavrne če je neutemeljena oziroma zavrže, če ne gre za pritožbo v zvezi z dobavo zemeljskega plina. Vrste pritožb, o katerih odloča imenovana oseba, pravila o dodelitvi pritožbe imenovani osebi, postopkovna pravila (tudi glede pisne narave postopka, osebne prisotnosti in jezika) in vrste odločitev izhajajo iz pravil, ki služijo kot osnova za odločanje o pritožbi in so urejena v [Pravilniku o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina](#).

V zvezi z imenovanjem osebe za obravnavo pritožb pa je združenje izdalo pravilnik [Pravilnik o imenovanih osebah za obravnavo pritožb odjemalcev zemeljskega plina](#).

3. Pritožbo na Gospodarsko interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina, g.i.z. lahko 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

V uvodu informacije se nahaja povezava na dokument z naslovom *Informacije o obravnavi pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo zemeljskega plina*, ki se objavi z naslednjo vsebino:

INFORMACIJE O OBRAVNAVI PRITOŽB GOSPODINJSKIH ODJEMALCEV V ZVEZI Z DOBAVO ZEMELJSKEGA PLINA

Združenje zagotavlja gospodinjskim odjemalcem izvajanje postopka za obravnavo njihovih pritožb, in sicer v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja v zvezi z dobavo zemeljskega plina oziroma 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 Pravilnika 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 dobavo zemeljskega plina oziroma 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 imenovana oseba 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 posreduje na združenje. Če odjemalec še ni podal reklamacije dobavitelju, ga 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, določenem v vsakokrat veljavnem zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov.

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 dobaviteljevi kršitvi v zvezi z dobavo zemeljskega plina oziroma 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 zagotavlja združenje, 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 v zvezi z dobavo zemeljskega plina oziroma pri izvajanju pogodbe o dobavi.

Gospodinjski odjemalec 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 imenovana oseba tega ne more razbrati, vzpostavi kontakt z odjemalcem in poskuša pred posredovanjem pritožbe dobavitelju uskladiti odjemalčeve navedbe.

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

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

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

Postopek je načeloma pisne narave.

Če imenovana oseba ocenjuje, da je za rešitev spora smiselno izvesti ustno srečanje, pa se izvede takšno srečanje.

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 samostojne. 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, ki ureja varstvo 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 v zvezi z dobavo zemeljskega 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.

Sistem obravnave pritožb je enostopenjski in pritožba zoper sklep imenovane osebe, s katerim se postopek konča, ni možna. V času objave te informacije zakon (EZ-1) določa, da če se odjemalec z odločitvijo ne strinja, lahko svoj zahtevek uveljavlja v postopku pred sodiščem.

Stroški postopka

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

Informacije iz te priloge se objavijo na spletnih straneh združenja, pri čemer bo združenje te informacije posodablja glede na vsakokratne morebitne potrebe (sprememba pravilnika, sprememba zakonodaje, na katero se sklicujejo pravilniki in podobno).

Ljubljana, 10. 3. 2015

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