

## PRAVILNIK O POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB GOSPODINJSKIH ODJEMALCEV V ZVEZI Z DOBAVO ELEKTRIČNE ENERGIJE

### 1. člen

Ta pravilnik ureja izvensodni postopek reševanja pritožb gospodinjskih odjemalcev, ki imajo z družbo ENERGIJA DIREKT d.o.o., sedež Ljubljana, poslovni naslov Zagradišče 12a, 1261 Ljubljana Dobrunje, matična št. 6807003000, davčna številka 37128523 kot dobaviteljem oziroma prodajalcem električne energije sklenjeno pogodbo o dobavi oziroma prodaji električne energije, in o katerih odloča arbiter skladno z določilom 50. člena Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 17/14 in 81/15; v nadaljevanju: EZ-1).

### 2. člen

Pomen izrazov v tem pravilniku:

»**Arbiter**« izvajalec izvensodnega reševanja sporov oziroma neodvisna oseba, ki jo skladno z določilom 50. člena EZ-1 imenuje dobavitelj električne energije in ki odloča o pritožbi pritožnika v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja električne energije pri izvajanju pogodbe o dobavi električne energije.

»**Pritožnik**« gospodinjski odjemalec, ki ima z dobaviteljem sklenjeno pogodbo o dobavi električne energije in ki skladno z aktom dobavitelja postopek reševanja reklamacij, pritožb kupcev in alternativnega reševanja sporov vložijo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja električne energije pri izvajanju pogodbe o dobavi električne energije.

»**Dobavitelj**« dobavitelj električne energije, to je družba Energija direkt d.o.o., ki prodaja odjemalcu oziroma kupcu električno energijo.

### 3. člen

Arbiter odloča o pritožbah pritožnikov zoper odločitve dobavitelja.

### 4. člen

Pritožbo je potrebno vložiti v roku 30 dni od prejema pisnega odpravka odločitve dobavitelja.

### 5. člen

Pritožba se vroči arbitru:

- pisno v dveh izvodih po pošti na naslov arbitra,
- pisno po elektronski pošti na elektronski naslov arbitra, naveden na spletni strani dobavitelja.

Če se pritožba pošlje po pošti priporočeno, se šteje dan oddaje na pošto kot dan vročitve arbitru.

### 6. člen

Pritožba mora vsebovati:

- ime in priimek pritožnika,
- njegov naslov,
- njegovo davčno številko,
- številko računa in merilnega mesta z utemeljeno obrazložitvijo in priloženimi dokazi,
- podpis pritožnika.

Če je pritožba poslana pravočasno po faksu ali elektronski pošti, je pritožnik dolžan v roku 3 dni po vložitvi takšne pritožbe poslati pritožbo v dveh izvodih še v pisni obliki s podpisom, sicer se šteje pritožba kot nepopolna.

V pritožbi mora biti določno opredeljena odločitev dobavitelja, katero se izpodbija s pritožbo in razumljivo navedeni razlogi, iz katerih se izpodbija.

### 7. člen

Dobavitelj mora v roku 8 dni od prejema pritožbe izročiti arbitru vse vloge in listine predhodnega postopka reševanja reklamacij in pritožb.

#### 8. člen

Če pritožba nima sestavin iz 6. člena tega Pravilnika ali je nerazumljiva ali nima razlogov, jo arbiter s priporočeno pošto pošiljko pošlje v roku 8 dni od dneva vložitve v popravo pritožniku.

Pritožnik je dolžan pritožbo popraviti ali dopolniti v roku 8 dni od prejema. Za dopolnitev in popravo pritožbe se smiselno uporabljajo določila 5. člena tega Pravilnika.

Arbiter v zahtevi za dopolnitev ali popravo pritožnika opozori na pomanjkljivosti pritožbe in na posledico zavrženja pritožbe, v kolikor pritožnik ne bo ravnal skladno z drugim odstavkom tega člena.

#### 9. člen

Arbiter zavrže pritožbo :

- ki je kot prepozno vloženo po roku iz 4.člena tega Pravilnika,
- ki kot nepopolna ali nerazumljiva oziroma nima sestavin iz 6. člena tega Pravilnika in je pritožnik ni dopolnil skladno z 8. členom tega Pravilnika.

O zavrženju pritožbe arbiter obvesti pritožnika in dobavitelja.

#### 10. člen

Izvod pravočasne, dovoljene in popolne pritožbe pošlje arbiter v roku 8 dni od prejema vseh listin in vlog iz 7. člena tega Pravilnika v odgovor dobavitelju, ki je upravičen na pritožbo pisno v dveh izvodih odgovoriti v roku 8 dni od prejema.

Pravočasen dobaviteljev odgovor iz prejšnjega odstavka pošlje arbiter v roku 8 dni s priporočeno pošto pošiljko v odgovor pritožniku, ki je upravičen nanj pisno v dveh izvodih odgovoriti v roku 8 dni od prejema.

Pravočasen pritožnikov odgovor iz prejšnjega odstavka pošlje arbiter v roku 8 dni v vednost dobavitelju.

Vloge pritožnika in dobavitelja se vročajo arbitru na način, naveden v 5. členu tega Pravilnika.

Arbiter vlog podanih po poteku rokov iz tega člena ni dolžan upoštevati. Dobavitelj in pritožnik lahko prosita za podaljšanje rokov iz tega člena, vendar le pred iztekom posameznega roka. Arbiter prošnji za podaljšanje ugotovi, v kolikor oceni razloge, zaradi katerih se prosi za podaljšanje, kot utemeljene.

#### 11. člen

Če arbiter oceni, da je za razjasnitev zadeve potrebno razpisati ustno obravnavo, nanjo povabi pritožnika in dobavitelja s priporočeno pošto pošiljko, ki mora biti vabljenima vročena najmanj 8 dni pred obravnavo. Obravnava se opravlja v prostorih izven sedeža dobavitelja. Če se vabljeni brez upravičenega razloga ne udeležijo obravnave, se slednja opravi v njegovi odsotnosti.

#### 12. člen

Če arbiter oceni, da je za razjasnitev zadeve potreben izvid in mnenje strokovnjaka lahko odredi, da na določena strokovna vprašanja odgovori izvedenec. Izvedenec postavi arbiter po svoji izbiri in o izbiri obvesti pritožnika in dobavitelja, ki smeta izbiri obrazloženo ugovarjati v roku 8 dni od prejema obvestila o izbiri. O upravičenosti ugovora odloča arbiter v roku 8 dni. Svojo odločitev mora nemudoma pisno sporočiti vlagatelju ugovora.

Izvedenec poda izvid in mnenje pisno, arbiter pa ga zaradi podaje izvida in mnenja ali njegove dopolnitve lahko tudi povabi na obravnavo. V kolikor poda izvedenec izvid pisno, pošlje arbiter izvod pisnega mnenja v odgovor pritožniku in dobavitelju, ki smeta nanj podati v roku 8 dni pripombe.

#### 13. člen

Arbiter s svojo odločitvijo o pritožbi:

- pritožbo kot neutemeljeno zavrne,
- pritožbi delno ali v celoti ugotovi in dobavitelja zaveže nekaj storiti ali opustiti.



Odločitev arbitra mora biti pisna in obrazložena. V odločitvi mora biti pritožnik poučen o tem, da odločitev zavezuje dobavitelja, v kolikor jo pritožnik v roku 8 dni od prejema pisnega odpravka odločitve potrdi s pisno vlogo. Za potrditev se smiselno uporabljajo določila 5. člena tega Pravilnika.

Arbiter mora vročiti pisni odpravek svoje odločitve pritožniku s priporočeno poštno pošiljko v roku 15 dni po poteku roka iz 10. člena ali 12. člena tega Pravilnika ali v roku 15 dni po opravljeni ustni obravnavi, vendar najkasneje v roku 2 mesecev od prejema popolne pritožbe. V istem roku je dolžan pisni odpravek svoje odločitve vročiti tudi dobavitelju.

#### 14. člen

Vsi stroški vodenja pritožbenega postopka bremenijo dobavitelja. Stroški morebitnega pritožnikovega pooblaščenca bremenijo pritožnika ne glede na odločitev o pritožbi.

#### 15. člen

V tem postopku reševanja pritožb se smiselno uporabljajo določila Zakona o pravnem postopku (ZPP), v kolikor ni s tem Pravilnikom določeno drugače.

#### 16. člen

Dobavitelj določi arbitra na svoji spletni strani kot izvajalca izvensodnega reševanja sporov oziroma kot arbitra, pri katerem gospodinjski odjemalec vložijo pritožbo v primeru spora z dobaviteljem v zvezi z dobavo elektrike.

Arbiter je določen za dobo štirih let.

Ljubljana, dne 14. 12. 2015

Energija direkt d.o.o.,  
Tine Amon, direktor