

## INFORMACIJE O POSTOPKU OBRAVNAVANJA PRITOŽB IN REŠEVANJA SPOROV ZA ODJEMALCE TOPLOTE

Na podlagi 9. člena Zakona o oskrbi s toploto iz distribucijskih sistemov (Ur. l. 44/2022, v nadaljevanju: ZOTDS) družba PETROL d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: distributer) svoje končne odjemalce toplote (v nadaljevanju: odjemalci), seznanja s postopkom obravnavanja vprašanj ter pritožb v zvezi z domnevnimi kršitvami ali nepravilnostmi (v nadaljevanju: spori) pri izvajanju pogodbenih obveznosti distributerja. Vsi spori med odjemalcem in distributerjem se rešujejo v skladu z dobrimi poslovnimi običaji po mirni poti, in sicer predvsem neposredno pri distributerju. Distributer zagotavlja pregleden, preprost in brezplačen notranji postopek obravnave pritožb končnih odjemalcev.

### **Postopek obravnave pritožb**

Distributer obravnava pritožbe odjemalcev, kot so:

- kršitve pri izvajanju pogodbe o dobavi,
- napake v izdanih računih in drugih dokumentih,
- reklamacije na zaračunane cene ter plačilnimi pogoji,
- nenatančno ali zapoznelo obračunavanje,
- spremembe cen in Splošnih pogojev,
- neprimeren odnos distributerja do odjemalca,
- nedosežena kakovost opravljenih storitev.

Distributer lahko svoja vprašanja in pritožbe, ki se nanašajo na domnevne nepravilnosti pri dobavi toplote naslovi na distributerja na naslednje načine:

- po običajni pošti na naslov PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana
- po elektronski pošti na naslov **reklamacije.si@petrol.si**,
- telefonsko na številko **080 22 66**,
- osebno v prostorih distributerja na naslovu Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana.

Pisno vprašanje oziroma pritožba mora biti vložena v slovenskem jeziku, razumljiva ter podpisana s strani odjemalca. Za vsebinsko obravnavo mora vsebovati ustrezne podatke o odjemalcu in predmetni zadevi, kot so:

- ime, priimek oziroma naziv, naslov in morebiten elektronski naslov ter davčna številka,
- številka merilnega mesta/merilne točke,
- vsebina vprašanja ali pritožbe,
- dokumente, ki potrjujejo odjemalčeve navedbe.

Distributer prejeto pisno vprašanje ali pritožbo obravnava ter odjemalcu odgovori v primernem roku. V primeru, da je pritožba utemeljena, ponudi predlog rešitve oziroma predlaga ustrezno povračilo, ki se odjemalcu poračuna ob naslednjem računu. Če se odjemalec z distributerjevo odločitvijo ne strinja, lahko vloži pisni ugovor, ki ga distributer obravnava, ter odjemalcu odgovori z navedbo razlogov za svojo odločitev. V primeru, da je pritožba utemeljena, ponudi predlog rešitve oziroma predlaga ustrezno povračilo, ki se odjemalcu poračuna ob naslednjem računu.

S tem se postopek pri distributerju zaključí.

### **Posebna določila za gospodinjske odjemalce**

Če je odjemalec gospodinjski odjemalec skladno z ZOTDS, se distributer zavezuje prejeto pisno vprašanje ali pritožbo obravnavati ter odjemalcu odgovori najkasneje v osmih dneh od prejema.