

## INFORMACIJE O POSTOPKU OBRAVNAVANJA PRITOŽB IN REŠEVANJA SPOROV ZA ODJEMALCE ELEKTRIČNE ENERGIJE

Na podlagi 27. člena Zakona o oskrbi z električno energijo (Uradni list RS, št. 172/21; v nadaljevanju: ZOEE) družba PETROL d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: dobavitelj) svoje končne odjemalce električne energije (v nadaljevanju: odjemalci), seznanja s postopkom obravnavanja vprašanj ter pritožb v zvezi z domnevnimi kršitvami ali nepravilnostmi (v nadaljevanju: spori) pri izvajanju pogodbenih obveznosti dobavitelja. Vsi spori med odjemalcem in dobaviteljem se rešujejo v skladu z dobrimi poslovnimi običaji po mirni poti, in sicer predvsem neposredno pri dobavitelju. Dobavitelj zagotavlja pregleden, preprost in brezplačen notranji postopek obravnave pritožb končnih odjemalcev.

### **Postopek obravnave pritožb**

Dobavitelj 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,
- postopek zamenjave dobavitelja,
- neprimeren odnos dobavitelja do odjemalca,
- nedosežena kakovost opravljenih storitev.

Odjemalec lahko svoja vprašanja in pritožbe, ki se nanašajo na domnevne nepravilnosti pri dobavi električne energije naslovi na dobavitelja 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 dobavitelja 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.

Dobavitelj 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 dobaviteljevo odločitvijo ne strinja, lahko vloži pisni ugovor, ki ga dobavitelj 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 dobavitelju zaključi.

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

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

Če dobavitelj pritožbi gospodinjskega odjemalca ne ugotovi v roku enega meseca, ali zahtevku ne ugotovi v celoti, lahko gospodinjski odjemalec nadaljuje postopek reševanja pritožbe v skladu s 27. členom ZOEE, in sicer z vložitvijo pobude za začetek postopka pri neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS) – imenovani osebi. Z vložitvijo pobude gospodinjski odjemalec soglaša, da se bo spor reševal po postopku in na način, predviden v Zakonu o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15) in tem postopkom.

Imenovanih oseb je lahko več, njihov seznam je objavljen na dobaviteljevi spletni strani <https://www.petrol.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov>.

Gospodinjski odjemalec pobudo vloži neposredno pri imenovani osebi. Imenovane osebe rešujejo pobude v skladu s svojimi pravili, upoštevaje pravila, ki opredeljujejo postopek IRPS. Podrobnejše informacije v zvezi s postopki IRPS lahko gospodinjski odjemalci pridobijo neposredno pri imenovani osebi, na njeni spletni strani, po e-pošti ali po telefonu.

Za gospodinjskega odjemalca je sodelovanje v postopku pri imenovani osebi prostovoljno in brezplačno, z izjemo kritja svojih potnih in materialnih stroškov ter stroškov morebitnih pooblaščenecv, ki jih vsaka stranka krije sama, ne glede na izid postopka. Stroške postopka imenovane osebe krije dobavitelj.

### **Posebna določila za poslovne odjemalce**

Za odjemalce, ki niso gospodinjski odjemalci, se zagotavlja izvensodni postopek reševanja sporov skladno z zakonom, ki ureja mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah. Odjemalec lahko dobavitelju pošlje pisni predlog za začetek izvensodne mediacije, in sicer na naslov dobavitelja ali po e-pošti na [reklamacije.si@petrol.si](mailto:reklamacije.si@petrol.si). Z namenom mirne rešitve spora se lahko odjemalec in dobavitelj sporazumeta o začetku postopka mediacije, izboru izvajalca, poteku in stroških postopka ter o vseh drugih vprašanjih, vezanih na postopek izvensodne mediacije.