

INFORMACIJE O POSTOPKU OBRAVNAVANJA PRITOŽB IN REŠEVANJA SPOROV ZA ODJEMALCE ZEMELJSKEGA PLINA

Na podlagi 15. člena Zakon o oskrbi s plini (Uradni list RS, št. 204/21 in 121/22; v nadaljevanju: ZOP) družba PETROL d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: dobavitelj) svoje končne odjemalce zemeljskega plina (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 zemeljskega plina 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 2266**,
- 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 ZOP, 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 17. členom ZOP, 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, upoštevajo 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 pooblaščenec, ki jih vsaka stranka krije sama, ne glede na izid postopka. Stroške postopka imenovane osebe krije dobavitelj.