

Pravilnik o imenovanih osebah za obravnavo pritožb odjemalcev električne energije



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 dobaviteljem sklene pogodbo o sodelovanju.

Imenovane osebe se uvrsti na seznam imenovanih oseb dobavitelja. Imenovane so najmanj za obdobje, določeno z zakonom, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev električne energije.

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

Izrazi, uporabljeni v tem pravilniku imajo pomen, kot je to določeno v Pravilniku o postopku za obravnavo pritožb odjemalcev električne energije oziroma v vsakokratnem zakonu, ki ureja področje reševanja pritožb odjemalcev električne energije.

2. člen

Seznam imenovanih oseb vsebuje naslednje podatke:

- osebno ime imenovane osebe,
- datum in kraj rojstva,
- naslov stalnega ali začasnega bivališča,
- kontaktne podatke: številka telefona in elektronski naslov,
- strokovni oziroma znanstveni naslov,
- poklic,
- podatke o zaposlitvi,
- vrsto sporov v katerih izvaja postopke, če je več vrst teh postopkov,
- datum uvrstitve na seznam.

Seznam ni javen.

Vsaka imenovana oseba se sama določno opredeli na katerem področju želi biti vpisana v seznam, če je teh področij več, s tem, da je posamezna oseba lahko vpisana tudi na več področjih.

Izbris s seznama

3. člen

Imenovano osebo se izbriše s seznama, če:

- sama tako zahteva,
- ne izpolnjuje več zakonskih pogojev za neodvisnost,
- 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,
- preneha pogodba o poslovnem sodelovanju med dobaviteljem in imenovano osebo.

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 vlogi, s katero je bil predlagan izbris imenovane osebe s seznama, odloči poslovodstvo dobavitelja. Če vlogi ugodi, se imenovana oseba izbriše s seznama.

Poročila in plačilo

4. člen

Po vsakem srečanju je imenovana oseba dolžna sproti izpolnjevati Obrazec za beleženje trajanja srečanj. Iz Obrazca za beleženje trajanja srečanj mora izhajati pravilna številka zadeve, datum srečanja, ura začetka in konca posameznega srečanja ter trajanje srečanja. Navedeni obrazec po koncu vsakega srečanja v posamezni zadevi sproti podpišejo imenovana oseba in stranke. 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. 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.

5. 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,
- 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.

Imenovana oseba mora tudi v primeru, da ji v reševanje ni bila dodeljena nobena zadeva, vodji programa dvakrat letno predati pisno poročilo o delu, in sicer v roku enega meseca po koncu vsakega polletja.

6. člen

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

7. 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.

8. 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.

9. 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).

10. člen

Nagrada imenovane osebe in povračilo potnih stroškov se določi v skladu s Pogodbo o poslovnem sodelovanju oziroma Pogodbo o delu (v nadaljevanju: Pogodba o poslovnem sodelovanju ali samo kot: Pogodba). V primeru, da v določenem mesecu ni bila zaključena nobena zadeva po pritožbi odjemalcev električne energije, se nagrada imenovani osebi izvrši na način, kot ga določa Pogodba iz prejšnjega stavka. Imenovana oseba in dobavitelj vsaka sama nosita ostale stroške, ki niso potni stroški (npr: vsaka sama nosi svoje administrativne

stroške, stroške fotokopiranja, stroške telefona, stroške pošt-nin in podobno).

Ko vodja programa prejme specifikacijo stroškov s strani imenovane osebe, na podlagi pogodbe izračuna znesek za plačilo. Za izračunani znesek se izda predlog o odmeri nagrade, ki ga vodja programa vroči imenovani osebi. V 8 dneh po prejemu predloga o odmeri nagrade lahko zoper predlog o odmeri nagrade in potnih stroškov imenovana oseba ugovarja, pri čemer mora biti ugovor obrazložen. O ugovoru zoper odmero nagrade odloči poslovodstvo dobavitelja 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. 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 plačilo izvršil na račun imenovane osebe v roku 45 dni od potrditve predloga o odmeri honorarja oziroma sklepa iz tega člena.

Končne določbe

11. člen

V postopku, ki je predmet tega pravilnika, se glede vprašanj, ki niso urejena s tem pravilnikom, smiselno uporabljajo določbe vsakokrat veljavnega Zakona o alternativnem reševanju sporov in pravilnikov, izdanih v zvezi s tem Zakonom. Pri tem je treba njegova 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.

12. člen

Ta pravilnik začne veljati z dnem njegovega sprejema, objavi pa se na dobaviteljevih spletnih straneh.

Ljubljana, dne 1.1.2020

E.ON Ljubljana d.o.o.



E.ON Ljubljana d.o.o.
Bravničarjeva ulica 13
p.p. 376
1000 Ljubljana