

## Reševanje reklamacij in pritožb za gospodinjske odjemalce zemeljskega plina

### Informacija gospodinjskim odjemalcem zemeljskega plina o reklamacijah in pritožbah (175. člena Energetskega zakona - Uradni list RS, št. 17/14 in 81/15):

Dobavitelj zemeljskega plina, Javno podjetje Komunalno podjetje Vrhnika, d.o.o., Pot na Tojnice 40, 1360 Vrhnika, se obvezuje, da bo pri reševanju reklamacij in pritožb upoštevalo vse pravice, ki pripadajo gospodinjskim odjemalcem.

V zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju pogodbe o dobavi zemeljskega plina lahko gospodinjski odjemalec:

1. Najprej vloži pisno reklamacijo pri dobavitelju Javno podjetje Komunalno podjetje Vrhnika, d.o.o., in sicer po pošti na naslov Pot na Tojnice 40, 1360 Vrhnika, preko faksa št. 01/750 29 51 ali elektronsko [informacijska@kpv.si](mailto:informacijska@kpv.si).
2. V primeru nestrinjanja z odločitvijo dobavitelja o reklamaciji v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja, lahko vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS) pri izvajalcu PerSvet d.o.o. (v nadaljevanju: imenovani izvajalec IRPS).

Skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS, Ur. list RS, št. 81/15) in Pravili PerSvet o postopku reševanja potrošniških sporov, priznavamo v 2. točki navedenega izvajalca izvensodnega reševanja sporov in sicer po arbitražnem postopku, ki se konča z za obe strani zavezujočo odločitvijo.

Gospodinjski odjemalec pobudo za postopek IRPS vloži neposredno pri imenovanem izvajalcu IRPS. Podrobnejše informacije v zvezi s postopkom IRPS lahko gospodinjski odjemalci pridobijo neposredno na spletni strani [www.persvet.eu](http://www.persvet.eu) ali preko e-pošte [info@persvet.eu](mailto:info@persvet.eu) oziroma na kontaktnem centru, na tel. št. +386 41 302 203 (pon-čet: 7.00 do 19.00, pet: 7.00 do 12.00) imenovanega izvajalca IRPS.

Gospodinjski odjemalec lahko poišče pomoč v zvezi s pravicami potrošnika pri:

- Tržnem inšpektoratu RS: [www.ti.gov.si](http://www.ti.gov.si)
- Uradu RS za varstvo potrošnikov: [www.uvp.gov.si](http://www.uvp.gov.si)
- Zvezi potrošnikov Slovenije: [www.zps.si](http://www.zps.si)