

SPLOŠNI POGOJI ZA PRODAJO IN NAKUP ELEKTRIČNE ENERGIJE ZA GOSPODINJSKE ODJEMALCE

1. SPLOŠNE DOLOČBE

Splošni pogoji za prodajo in nakup električne energije za gospodinjstvo odjemalca Javnega podjetja Energetika Ljubljana d.o.o. (v nadaljevanju Splošni pogoji za prodajo) opredeljujejo pogoje prodaje in nakupa električne energije ter pravice in obveznosti odjemalca in dobavitelja električne energije in so sestavni del vsake posamezne pogodbe o dobavi električne energije.

Splošni pogoji za prodajo veljajo za gospodinjstvo odjemalca.

Dobavitelj in odjemalec s sklenitvijo Pogodbe sprejemata vse obveznosti iz naslova Splošnih pogojev za prodajo.

V primeru, da se določila teh Splošnih pogojev za prodajo in Pogodbe razlikujejo, veljajo določila Pogodbe.

2. POMEN IZRAZOV

Dobavitelj električne energije (v nadaljevanju dobavitelj) je pravna oseba ali fizična oseba, ki opravlja dejavnost dobave in ne pomeni proizvajalca, razen če se proizvajalec uvrsti v bilančno shemo in pridobi status člana bilančne sheme.

Dobava pomeni prodajo, vključno z nadaljnjo prodajo, električne energije odjemalcem.

Gospodinjstvo odjemalec (v nadaljevanju odjemalec) je odjemalec, ki kupuje električno energijo za lastno rabo v gospodinjstvu in ne vključuje trgovskih in poklicnih dejavnosti.

Končni odjemalec pomeni fizično ali pravno osebo, ki kupuje električno energijo za lastno rabo v skladu s Splošnimi pogoji za prodajo, Cenikom za dobavo električne energije (v nadaljevanju Cenik) in je sklenitelj Pogodbe in plačnik finančnih obveznosti do dobavitelja in je:

- imetnik soglasja za priključitev ali lastnik nepremičnine za prevzemno-predajno mesto ki je predmet Pogodbe (v nadaljevanju imetnik soglasja za priključitev)
- ali druga pravna ali fizična oseba, ki ni imetnik soglasja za priključitev ali lastnik nepremičnine in na osnovi soglasja imetnika soglasja za priključitev sklepa Pogodbo ali aneks Pogodbi.

Plačnik je oseba, ki prevzame nase obveznost in dolžnost poravnave finančnih obveznosti po Splošnih pogojih za prodajo, Ceniku in Pogodbi oz. Aneksu k Pogodbi (v nadaljevanju plačnik).

Prevzemno-predajno mesto pomeni mesto v prenosnem ali distribucijskem sistemu, kjer se izvajata prevzem in

predaja električne energije ter na katerem se praviloma izvajajo meritve ali drugi način ugotavljanja realiziranih količin o oddaji in odjemu električne energije, za kar se določijo ustrezne merilne točke, pri čemer se vsakemu prevzemno-predajnemu mestu dodeli najmanj ena merilna točka.

Merilna točka je administrativna entiteta, v kateri se merijo ali izračunavajo produkti energije in moči, ki ima lahko enolično opredeljeno bilančno pripadnost, na podlagi katere se izvajata proces menjave dobavitelja oziroma agregatorja in obračun omrežnine in prispevkov za prevzemno-predajno mesto ter za katero so opredeljeni ostali komercialni poslovni procesi.

Merilno mesto je fizično mesto, kjer se izvajajo meritve električne energije z merilno opremo, ki vključuje eno merilno napravo. Navadno se nahaja na prevzemno-predajnem mestu.

Distribucijski operater (v nadaljevanju DO) je pravna ali fizična oseba, ki izvaja dejavnost distribucijskega operaterja električne energije ter je odgovorna za obratovanje, zagotavljanje vzdrževanja in razvoj distribucijskega sistema na območju v njegovi pristojnosti, za medsebojne povezave z drugimi sistemi in za zagotavljanje dolgoročne zmogljivosti sistema za zadovoljitev razumnih potreb po distribuciji električne energije.

Pogodba o dobavi električne energije je pogodba, ki jo skleneta odjemalec in dobavitelj električne energije in s katero si odjemalec zagotovi dobavo električne energije v skladu s Splošnimi pogoji za prodajo (v nadaljevanju Pogodba).

Pogodba o dostopu oz. uporabi sistema je pogodba, ki jo skleneta odjemalec in DO (v nadaljevanju Pogodba o dostopu).

Pavšalni strošek poslovanja (v nadaljevanju pavšalni strošek) je strošek, ki ga dobavitelj odjemalcu obračunava skladno z veljavnim cenikom.

Ostali pojmi, uporabljeni v Splošnih pogojih za prodajo, imajo enak pomen, kot je določen v Zakonu o oskrbi z električno energijo (v nadaljevanju ZOEE) in drugih veljavnih predpisih s tega področja.

3. OBVEZNOSTI DOBAVITELJA IN ODJEMALCA

Dobavitelj se zavezuje, da bo končnemu odjemalcu dobavljal, končni odjemalec pa, da bo prevzemal električno energijo na način in pod pogoji, določenimi s Pogoji za prodajo, Cenikom in Pogodbo, razen v primerih višje sile in

izpadov oziroma ukrepov, na katere končni odjemalec in dobavitelj ne moreta vplivati, ter v ostalih primerih, določenih v ZOEE in drugih veljavnih predpisih iz tega področja.

Dobavitelj se zavezuje, da bo zagotavljal s Pogodbo dogovorjeno količino električne energije, razen v primeru iz prejšnjega odstavka in na podlagi pooblastila odjemalca izpeljal postopek za uveljavitev dostopa do omrežja pri DO, izvedel pri DO vse aktivnosti v zvezi z dobavo električne energije, izvedel postopek odpovedi pogodbe pri prejšnjem dobavitelju električne energije in zamenjave dobavitelja oz. bilančne skupine v skladu z ZOEE.

Ustrezno kakovost električne energije in nemoteno dobavo bo neodvisno od teh Splošnih pogojev za prodajo zagotovil DO v skladu z zakonodajo. Dobavitelj ne odgovarja za obveznosti DO.

Končni odjemalec se obvezuje, da bo pravočasno, v rokih zapadlosti, poravnal vse finančne obveznosti iz naslova dobavljene električne energije, uporabe omrežij, v kolikor dobavitelj končnemu odjemalcu izstavlja enotni račun, zakonsko predpisanih dajatev in prispevkov in ostalih storitev dobavitelja, dobavitelju pravočasno posredoval podatke in ga obveščal o vseh spremembah, kot je določeno s Splošnimi pogoji za prodajo in o vseh okoliščinah, ki bi lahko vplivale na izpolnjevanje pogodbenih pravic in obveznosti ter dobavitelja obvestil v primeru, da ne prejme računa do 25. dne v mesecu.

4. SKLEPANJE POGODB

Pogodba se sklepa na podlagi teh Splošnih pogojev za prodajo s končnim odjemalcem, določbe teh pogojev pa zavezujejo obe pogodbeni stranki, če ni s pogodbo določeno drugače.

Bistvene sestavine Pogodbe so: naziv pogodbenih strank, količina, cena, plačilni pogoji, osnovni podatki o prevzemno-predajnem mestu in merilni točki, na katere se nanaša pogodba, delež celotnega odjema na prevzemno-predajnem mestu, trajanje pogodbe, pravice in obveznosti pogodbenih strank v zvezi z neizpolnjevanjem Pogodbe, pogoji za odpoved Pogodbe in druge obvezne sestavine, ki jih določa vsakokrat veljavni ZOEE. Pogodba se sklepa za nedoločen čas, razen če je v Pogodbi določeno drugače.

Pogodba o dobavi med končnim odjemalcem in dobaviteljem mora biti sklenjena v pisni ali elektronski obliki skladno s predpisi o elektronskem poslovanju in ZOEE. Če pogodba ni sklenjena v pisni ali elektronski obliki v skladu s predpisi o elektronskem poslovanju in ZOEE in končni odjemalec električno energijo dejansko odjema in merilna naprava ni odmontirana, se šteje, da je pogodbeno razmerje med dobaviteljem in končnim odjemalcem sklenjeno z dnem

dobave oz. z dnem, ko je končni odjemalec postal lastnik nepremičnine. V primeru, da končni odjemalec, ki odjema električno energijo, ni lastnik nepremičnine, sta končni odjemalec, ki odjema električno energijo in lastnik nepremičnine solidarno odgovorna.

Imetnik soglasja za priključitev prevzemno-predajnega mesta lahko dobavitelju pisno predlaga, da plačevanje obveznosti dobave električne energije prevzame plačnik, ki ni imetnik soglasja za priključitev. V tem primeru skleneta dobavitelj in plačnik ter imetnik soglasja za priključitev, ki je lastnik prevzemno-predajnega mesta, Aneks k Pogodbi ali novo Pogodbo, na podlagi katerega plačilo obveznosti dobave električne energije poleg Imetnika soglasja za priključitev prevzemno-predajnega mesta prevzame tudi plačnik. Imetnik soglasja za priključitev prevzemno-predajnega mesta ter plačnik podpišeta Soglasje lastnika za evidentiranje plačnika. Aneks k Pogodbi ali nova Pogodba praviloma veljata od datuma pridobljenega števnega stanja merilne naprave oz. datuma spremembe plačnika, odobrenega s strani pristojnega DO. Števnico stanje merilne naprave, ki ga posreduje imetnik soglasja za priključitev ali plačnik, ne sme biti starejše od petih dni od datuma nastale spremembe plačnika. Dobavitelj si pridržuje pravico, da Aneksa k Pogodbi ali nove Pogodbe ne sklene oz. določi Aneksa k Pogodbi in nove Pogodbe ne izvaja vse dokler niso poravnane vse finančne obveznosti na prevzemno-predajnem mestu. Imetnik soglasja za priključitev ter plačnik sta solidarno odgovorna za plačila vseh obveznosti po Pogodbi in Aneksu k Pogodbi. Dobavitelj ima v primeru neizpolnjevanja obveznosti po sklenjenem Aneksu k Pogodbi ali sklenjeni Pogodbi s plačnikom pravico kadarkoli odstopiti od Aneksa k Pogodbi ali od Pogodbe ter o tem obvestiti imetnika soglasja za priključitev prevzemno-predajnega mesta ter plačnika.

V primeru, da se določila Splošnih pogojev za prodajo ter Aneksa k Pogodbi razlikujejo, veljajo določila Aneksa k Pogodbi oz. določila Pogodbe.

5. POOBLASTILA KONČNEGA ODJEMALCA DOBAVITELJU

Končni odjemalec s sklenitvijo Pogodbe daje dobavitelju pooblastilo:

- da v njegovem imenu in za njegov račun izvede pri DO vse aktivnosti v zvezi z dobavo električne energije;
- da v njegovem imenu in za njegov račun sklene pogodbe o uporabi sistema;
- da v njegovem imenu in za njegov račun odpove Pogodbo pri prejšnjem dobavitelju električne energije
- da na računu obračuna električno energijo ter stroške uporabe elektroenergetskih omrežij z vsemi pripadajočimi dajatvami in davki (v nadaljevanju enotni račun) in/ali da na računu obračuna električno energijo z vsemi pripadajočimi dajatvami in davki (v nadaljevanju ločen račun), medtem ko

stroške uporabe elektroenergetskih omrežij z vsemi pripadajočimi dajatvami in davki obračuna na računu DO;

- da izvede postopek zamenjave dobavitelja električne energije in bilančne skupine;
- da od DO pridobi vse podatke, potrebne za izvajanje dobave električne energije.

6. OBRAČUN, ŠTEVČNA STANJA IN PLAČEVANJE

Dobavitelj bo obračunaval dobavljeno električno energijo skladno s Pogodbo, temi Splošnimi pogoji za prodajo in obračunskimi podatki, ki jih dobavitelj prejme od DO. Za pravilnost in točnost obračunskih podatkov je odgovoren DO.

Tip obračuna (mesečni ali letni) in obračunsko obdobje določa DO. Za merilna mesta z mesečnim odčitavanjem, obračunsko obdobje določa DO na podlagi rednega mesečnega odčitka merilne naprave. Dobavitelj račun za dobavljeno električno energijo izstavi v roku 10 (desetih) dni po pridobitvi obračunskih podatkov s strani DO.

Za merilna mesta z letnim odčitavanjem, obračunsko obdobje določa DO na podlagi letnega odčitka merilne naprave. V vmesnem obdobju dobavitelj končnemu odjemalcu mesečno izstavlja račune na podlagi predvidene porabe, določene s strani DO. Dobavitelj račun za dobavljeno električno energijo izstavi v roku 10 (desetih) dni po pridobitvi obračunskih podatkov s strani DO.

Predvidena poraba se določi na podlagi povprečnega odjema končnega odjemalca iz preteklega obračunskega obdobja. Končni obračun se izdela na podlagi odčitka merilne naprave. Znesek končnega računa je razlika med zneskom za dejansko porabljeno električno energijo ter že zaračunanimi zneski med obračunskim obdobjem.

Končni odjemalec lahko poda predlog za predvideno dnevno porabo (v nadaljevanju PDP), le-tega pa dobavitelj posreduje distributerju in je osnova za izračun PDP. Določitev PDP je v pristojnosti distributerja.

Končni odjemalec lahko od 1. do 5. dne v mesecu dobavitelju sporoči stanje števca za posamezno merilno mesto. Na podlagi sporočenega stanja bo dobavitelj končnemu odjemalcu zaključil obračunsko obdobje in izstavil račun. Dobavitelj ni dolžan upoštevati stanja števca, ki bo sporočeno po zgoraj omenjenem roku.

Izredni obračun na zahtevo končnega odjemalca lahko dobavitelj zaračuna po ceniku, objavljenem na dobaviteljevi spletni strani in njegovih prodajnih mestih.

Dobavitelj na podlagi Pogodbe o medsebojnih razmerjih, sklenjene med DO in dobaviteljem, na računu za dobavljeno električno energijo obračuna tudi uporabo omrežja, ki ga obračuna DO, pri čemer končnemu odjemalcu omogoči, da

uporabo omrežja plača skupaj z enotnim računom za dobavljeno električno energijo ali z ločenim računom, kjer so obračunani stroški uporabe elektroenergetskih omrežij z vsemi dajatvami in davki, v roku, določenim s Pogodbo.

Rok plačila računov je 15 (petnajst) dni od datuma izstavitve računa, če s pogodbo ali predpisi ni drugače določeno.

Za nepravočasna plačila dobavitelj lahko zaračunava zamudne obresti, stroške opominjanja in izterjave. V kolikor dobavitelj navedene stroške zaračunava, je znesek zaračunanih stroškov takšen, kot je določeno s Cenikom storitev Energetike Ljubljana (v nadaljevanju Cenik storitev), ki je objavljen na spletni strani www.bivanjudajemoutrip.si.

7. CENE

Če s pogodbo ni določeno drugače, so cene v Pogodbi določene s sklicevanjem na Cenik, ki velja na dan sklenitve Pogodbe, in so začetne cene, ki veljajo do spremembe cen, ter se spreminjajo skladno z določili teh Splošnih pogojev za prodajo, s čimer končni odjemalec izrecno in vnaprej soglaša. Cenik je sestavni del Pogodbe.

Ne glede na določilo predhodnega odstavka glede spremenljivosti začetne cene električne energije bo dobavitelj zagotovil končnemu odjemalcu ugodnosti v okviru vsakokratne posamezne akcije pod pogojem, da bo končni odjemalec k njej pristopil v skladu z vsebino in pogoji posamezne akcije. V tem primeru so vsebina in pogoji akcije, Cenik, objavljen v okviru posamezne akcije na spletni strani www.bivanjudajemoutrip.si. Vsi dokumenti so sestavni del Pogodbe.

Cene za dobavo električne energije v Ceniku so prikazane brez DDV in z 22 % DDV. Cene trošarin na električno energijo, prispevka za energetska učinkovitost, prispevka za zagotavljanje podpor z visokim izkoristkom in iz obnovljivih virov energije, stroškov za uporabo elektroenergetskih omrežij, dodatkov in prispevkov k uporabi elektroenergetskih omrežij ter morebitnih drugih javnih dajatev, določenih s strani države, ki se obračunajo v skladu z vsakokrat veljavnimi predpisi, so prikazane na spletni strani www.bivanjudajemoutrip.si. Stroški vseh teh postavk bremenijo končnega odjemalca in njihova sprememba ne pomeni spremembe cen iz Cenika. Spremembe cen trošarin, prispevkov in ostalih dajatev so objavljene na spletni strani Javne agencije RS za energijo www.agen-rs.si.

Cene za dobavo električne energije so izražene v EUR/kWh in določene po posameznih tarifah, ki so: višja dnevna tarifa (VT), nižja dnevna tarifa (MT) in enotna tarifa (ET). Čas trajanja posamezne tarife VT, MT in ET je določen v veljavnih predpisih. V primeru spremembe predpisov, ki določajo način razvrščanja v tarife, lahko dobavitelj cene in cenike prilagodi oz. uskladi z veljavnimi predpisi.

Cena za uporabo omrežja (omrežnina) je določena v podzakonskih aktih in objavljena na spletni strani Javne agencije RS za energijo www.agen-rs.si. Dobavitelj obračunava tudi prispevke in druge dajatve ter DDV skladno z zakonom in drugimi podzakonskimi predpisi, ki so objavljeni na spletni strani Javne agencije RS za energijo www.agen-rs.si.

Dobavitelj odjemalcu lahko obračunava pavšalni strošek, ki je določen v veljavnem ceniku.

8. POSEBNE PONUDBE IN UGODNOSTI

Dobavitelj bo izvajal posebne ponudbe (paketi) in ugodnosti za končne odjemalce (akcije), ki lahko obsegajo različne popuste in druge ugodnosti. Končni odjemalec pristopi k posebnim ponudbam in ugodnostim (akcijam, paketom) s pristopno izjavo, novo Pogodbo ali aneksom k obstoječi Pogodbi. Pogoje paketov in akcij bo dobavitelj objavil na spletni strani www.bivanjudajemoutrip.si. Pogoji paketov in akcij se uporabljajo kot sestavni del Pogodbe za tiste končne odjemalce, ki so pristopili k posamezni akciji oziroma paketu. V primeru prenehanja akcijske ponudbe ali paketa bo dobavitelj končnemu odjemalcu električno energijo obračunaval po cenah, skladno s sklenjeno Pogodbo in Pogoji za prodajo.

9. OBVEŠČANJE

Končni odjemalec in dobavitelj se bosta med seboj obveščala na način, določen v Pogodbi.

Končni odjemalec je dobavitelju dolžan pisno sporočiti vse spremembe, ki vplivajo ali lahko vplivajo na izvrševanje pravic in obveznosti dobavitelja in/ali končnega odjemalca iz sklenjene Pogodbe in sicer spremembo imena, naziva, prebivališča, TRR, uvedbo postopkov zaradi nesolventnosti, spremembe lastnika plačnika, nastop in prenehanje višje sile, spremembe soglasja za priključitev, spremembo skupine iz gospodinjskega na poslovnega kupca ipd. najkasneje v roku 8 (osmih) dni po nastali spremembi in predložiti dokumente, ki izkazujejo spremembe. Dobavitelj spremembe upošteva od prvega obračunskega dne dalje, ki sledi mesecu, v katerem je bila podana sprememba oz. števnega stanja merilne naprave, ki ga dobavitelju sporoči DO. V kolikor končni odjemalec ne sporoči podatkov oziroma sprememb, je končni odjemalec odškodninsko odgovoren dobavitelju in dobavitelj lahko odstopi od Pogodbe.

Končni odjemalec mora dobavitelju vsa obvestila (spremembe podatkov, reklamacije ipd.) poslati pisno po pošti ali elektronski pošti in sicer na naslove, navedene v Pogodbi ali na spletni strani dobavitelja.

V kolikor končni odjemalec ne sporoči sprememb v roku, kot je določen s temi Pogoji za prodajo, se računi in druga sporočila, poslana končnemu odjemalcu na ime in naslov, ki sta navedena v Pogodbi, štejejo za prejeta.

Dobavitelj bo pošto (račune, opomine, odgovore na reklamacije, obvestila, odpoved Pogodbe, obvestila vezana na akcije, neposredno trženje, tržne analize ipd.) pošiljal končnemu odjemalcu z redno pošto na naslov končnega odjemalca, ki je naveden v Pogodbi ali po elektronski pošti na elektronski naslov, ki je bil posredovan s strani končnega odjemalca.

Kot ustrezno obvestilo dobavitelja končnemu odjemalcu se šteje tudi obvestilo na računu za električno energijo ali na spletnih straneh dobavitelja.

10. VIŠJA SILA

Višja sila pomeni dogodek, ki ga ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti in na katerega dobavitelj ali končni odjemalec utemeljeno ne moreta vplivati in zaradi katerega tisti, ki uveljavlja višjo silo, ne more izvesti ali poskrbeti za izvedbo svojih obveznosti dobave ali prevzema električne energije.

Kot višja sila se štejejo poleg okoliščin, navedenih v zakonu s področja obligacijskih razmerij, tudi nepričakovani naravni dogodki, ki imajo značaj elementarne nesreče in drugi dogodki, ki jih ni mogoče odpraviti ali se jim izogniti in imajo za posledico poškodbe na napravah distribucijskega oz. prenosnega omrežja ali na napravah končnega odjemalca, izredno zmanjšanje dobav električne energije do slovenskega prenosnega sistema, ukrep pristojnega oblastnega organa, ki ima za posledico omejene dobave električne energije odjemalcem, ki jih zakon, ki ureja energetiko, ne šteje med zaščitene odjemalce, prekinitve ali omejitve dobave električne energije zaradi poškodb oziroma večjih tehničnih okvar na prenosnem sistemu do Republike Slovenije ali na slovenskem prenosnem sistemu, ali drugi ukrepi operaterja trga ali pristojnega oblastnega organa, ki imajo za posledico prekinitve ali omejitve dobav električne energije. Nastop višje sile oprošča končnega odjemalca in dobavitelja izpolnitve obveznosti iz Pogodbe za čas trajanja višje sile, prav tako ju oprošča plačila obveznosti, plačila odškodnin in pogodbenih kazni zaradi neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti v času trajanja višje sile. Dobavitelj ne odgovarja za škodo, ki je nastala kot posledica delovanja višje sile ali vzrokov, na katere za nastanek in delovanje ni mogel vplivati.

11. PRENEHANJE POGODBE

Končni odjemalec lahko zaradi zamenjave dobavitelja, odklopa z distribucijskega omrežja na lastno željo ali zaradi spremembe lastništva merilnega mesta pisno odstopi od pogodbe, sklenjene za nedoločen čas brez odpovednega roka. Odstop začne veljati z dnem popisa stanja merilne naprave, pri čemer si dobavitelj pridržuje pravico upoštevati števnico stanje na podlagi podatkov, pridobljenih s strani DO, ki je v skladu z zakonom, ki ureja energetiko, pristojen za izvajanje meritev na prevzemno-predajnih mestih. V

primerih odstopa zaradi spremembe dobavitelja, začne odstop veljati, ko končni odjemalec zamenja dobavitelja skladno z ZOEE in sistemskimi obratovalnimi navodili, izdanimi s strani DO.

V primeru sklepanja pogodb na daljavo, kot to določa zakon, ki ureja varstvo potrošnikov, ima gospodinjski odjemalec oziroma plačnik, ki je potrošnik skladno z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov, pravico odstopiti od Pogodbe v roku 14 (štirinajstih) dni od sklenitve Pogodbe brez navedbe razlogov. Pogoji za tak odstop od pogodbe so urejeni v navodilih končnim odjemalcem za uveljavitev pravice odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo, ki so sestavni del teh Splošnih pogojev za prodajo in ki so dostopna na spletni strani dobavitelja www.bivanjudajemoutrip.si.

V kolikor končni odjemalec odpove Pogodbo pred potekom 1 (enega) leta od njene sklenitve, lahko dobavitelj, razen v primeru iz prejšnjega odstavka, zaračuna končnemu odjemalcu nadomestilo za morebitno povzročeno škodo. Dobavitelj lahko v primeru odpovedi pogodbe pred potekom 1 (enega) leta zahteva povrnitev ugodnosti, ki jo je končni odjemalec na podlagi odpovedane pogodbe prejel, v primeru, da pogoji akcije ali paketa tako določajo.

12. REŠEVANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB

Končni odjemalec lahko reklamacijo ali pritožbo pošlje na naslov dobavitelja: Javno podjetje Energetika Ljubljana d.o.o., Verovškova 62, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na info@energetika.si oziroma poda reklamacijo ali pritožbo ustno na zapisnik v sprejemni pisarni dobavitelja.

Dobavitelj zagotovi pregleden, enostaven in brezplačen notranji postopek obravnave pritožb končnih odjemalcev.

Dobavitelj je dolžan pisno odgovoriti najkasneje v roku 8 (osmih) delovnih dneh od prejema reklamacije ali pritožbe in sicer tako, da bo končnemu odjemalcu pisno odgovoril na zadnji dobavitelju posredovani naslov.

V primeru reklamacije računa za obračun električne energije je končni odjemalec dolžan poravnati nesporni del v pogodbenem roku, za sporni del pa mora podati pisno reklamacijo najkasneje v roku 8 (osmih) dni od prejema računa.

V kolikor končni odjemalec reklamira nepravilno številčno stanje merilne naprave, mora reklamacijo uveljavljati pri pristojnem DO, ali pa to v njegovem imenu stori dobavitelj.

Dobavitelj v skladu z določili 2. odstavka 27. člena ZOEE in Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015) gospodinjskim odjemalcem zagotavlja izvensodno reševanje sporov v zvezi z dobavo električne energije pred neodvisnim izvajalcem in sicer Evropskim centrom za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6,

Ljubljana, elektronski naslov: info@ecdr.si, telefonska številka: 08/2056 590. Potrošniški spori se bodo pri Evropskem centru za reševanje sporov reševali po Pravilih ECDR za reševanje potrošniških sporov, ki so objavljeni na spletni strani www.ecdr.si.

Podrobnejše informacije v zvezi z obravnavo pritožb so dostopne na spletnih straneh dobavitelja www.energetika.si in www.bivanjudajemoutrip.si.

13. SPREMEMBA CEN IN SPLOŠNIH POGOJEV ZA PRODAJO

Sprememba cen:

V primeru spremenjenih pogojev na trgu ima dobavitelj pravico spremeniti cene za dobavo električne energije. Dobavitelj bo končnega odjemalca o spremembi cen, ki lahko pomeni povišanje plačila za dobavljeno električno energijo, obvestil najmanj 1 (en) mesec pred njihovo uveljavitvijo z objavo na svoji spletni strani in z neposrednim obvestilom na računu oziroma na prilogi računa ali z ločenim dopisom. Obvestilo je zavezujoče in nadomešča vse začetne cene, navedene v Pogodbi oziroma Ceniku, ter vse morebitne spremembe cen in velja kot dodatek k Pogodbi. Sprememba cene ne vpliva na zaključek obračunskega obdobja.

Če se končni odjemalec s spremembo cen za dobavo električne energije, ki lahko pomeni povišanje plačila za električno energijo, ne strinja, lahko v roku 1 (enega) meseca po začetku veljave spremenjenih cen s pisnim obvestilom odstopi od Pogodbe brez odpovednega roka in brez obveznosti plačila pogodbene kazni. Končni odjemalec mora v tem primeru izvesti postopek menjave dobavitelja v prvem možnem roku, ko je to mogoče skladno s predpisi, pri čemer dobavitelj te menjave ne ureja za končnega odjemalca. Dobavitelj končnemu odjemalcu vse do formalne zamenjave dobavitelja električno energijo zaračunava po novih cenah za dobavo električne energije. Končni odjemalec mora v primeru odstopa od Pogodbe dobavitelju poravnati vse do tedaj neporavnane finančne obveznosti.

Če se cene električne energije, prispevkov, dajatev omrežnine in drugih dajatev spremenijo in sprememba cen ne sovпада z zaključkom obračunskega obdobja, DO ne bo odčital merilne naprave. Spremenjene cene stopijo v veljavo z dnem, določenim s strani dobavitelja. Preveč ali premalo zaračunane količine električne energije se pri obračunu vrednotijo v sorazmerju s številom dni veljavnosti posamezne cene med odčitkoma na začetku in koncu obračunskega obdobja, na temelju katerih se naredi obračun električne energije

V kolikor se spremeni katera izmed postavk, ki jih dobavitelj obračunava skladno z zakonodajo in jih ne določa sam (cena

za uporabo omrežij, trošarina in druge dajatve v državi), sprememba teh cen ni razlog za odpoved Pogodbe.

Sprememba Splošnih pogojev za prodajo:

Dobavitelj bo o vsaki spremembi Splošnih pogojev za prodajo obvestil končnega odjemalca vsaj 1 (en) mesec pred uveljavitvijo spremembe z objavo spremembe na svoji spletni strani in z neposrednim obvestilom na računu oziroma na prilogi računa ali z ločenim dopisom. Če se končni odjemalec ne strinja s spremenjenimi Splošnimi pogoji za prodajo, lahko v roku 1 (enega) meseca od uveljavitve spremenjenih Splošnih pogojev za prodajo s pisnim obvestilom odstopi od Pogodbe brez odpovednega roka in brez obveznosti plačila pogodbene kazni. Končni odjemalec mora v tem primeru izvesti postopek menjave dobavitelja v prvem možnem roku, ko je to mogoče skladno s predpisi, pri čemer dobavitelj te menjave ne ureja za končnega odjemalca. Končni odjemalec mora v primeru odstopa od Pogodbe dobavitelju poravnati vse do tedaj neporavnane finančne obveznosti.

14. KONČNE DOLOČBE

Za urejanje medsebojnih obveznosti in pravic dobavitelja ter končnega odjemalca, ki niso urejene s Splošnimi pogoji za prodajo in s Pogodbo, se uporabljajo določila ZOEE in predpisov, izdanih na podlagi tega zakona, določila zakonov s področja obligacijskih razmerij, stvarnopravnih razmerij, stanovanjskih razmerij in drugih predpisov, ki urejajo pogodbene odnose. Smiselno se uporabljajo vse morebitne spremembe in dopolnitve navedenih pravnih predpisov.

Javno podjetje Energetika Ljubljana d.o.o. bo osebne podatke končnega odjemalca obdelovala in shranjevala v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov in 30. členom ZOEE in sicer za namen izvajanja te pogodbe ter izpolnjevanja zakonskih obveznosti. Osebni podatki končnega odjemalca se hranijo za čas trajanja pogodbe ter do poteka rokov za uveljavljanje pravnega varstva bodisi dobavitelja bodisi končnega odjemalca.

Vse informacije o obdelavi osebnih podatkov so objavljene na spletni strani www.bivanjudajemoutrip.si/varstvo-zasebnosti, kjer je navedeno tudi, pod katerimi pogoji se osebni podatki lahko posredujejo drugim uporabnikom ter postopek uveljavljanja pravic posameznika. Vse zahteve glede obdelave osebnih podatkov lahko posameznik posreduje na naslov: Javno podjetje Energetika Ljubljana d.o.o., Verovškova 62, 1000 Ljubljana s pripisom »DPO«, ali na elektronski naslov dpo@energetika.si.

Dobavitelj za namen izterjave in izpolnitve obveznosti po Pogodbi posreduje podatke v zvezi s Pogodbo in osebne podatke končnega odjemalca tretji osebi, ki je pogodbeni obdelovalec podatkov in ima z dobaviteljem sklenjeno ustrezno pogodbo, skladno z zakonom s področja varstva

osebnih podatkov. Pogodbeni obdelovalec vodi in opravi ustrezne poizvedbe o končnem odjemalcu, ki so potrebne za izterjavo in izpolnitev obveznosti po Pogodbi.

Dobavitelj in končni odjemalec si bosta prizadevala sporazumno reševati nesoglasja, ki bi nastala v pogodbenem odnosu. V nasprotnem primeru je za reševanje sporov pristojno sodišče v Ljubljani.

Z dnem uveljavitve teh Splošnih pogojev za prodajo prenehajo veljati in se uporabljati Splošni pogoji za prodajo in nakup električne energije za gospodinjske odjemalce Javnega podjetja Energetika Ljubljana d.o.o. z dne 15. 5. 2022.

Splošni pogoji za prodajo veljajo od 1. 4. 2025 dalje in veljajo do preklica ter se od dneva uveljavitve dalje uporabljajo tudi za vse že sklenjene Pogodbe. Te Splošne pogoje za prodajo izdaja Javno podjetje Energetika Ljubljana d.o.o. in so objavljeni na spletnih straneh dobavitelja www.energetika.si in www.bivanjudajemoutrip.si.

JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o.

Ljubljana, 30. 1. 2025