

Poročilo o delovanju izvajalca IRPS za leto 2018

V skladu z 30. člen Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15 - ZIsRPS) Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. podaja poročilo o delovanju izvajalca IRPS za leto 2018:

- *število vloženih pobud za začetek postopka IRPS in vrste pritožb, na katere so se nanašale;*

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. je v letu 2018 obravnavala eno (1) pobudo za začetek postopka IRPS. Pobuda je bila dana v zvezi z razmerjem potrošnika s ponudnikom, za katerega je Odvetniška pisarne Devetak izbran izvajalec IRPS.

Pritožba se je nanašala na vprašanje pravilnosti obračuna in knjiženja plačil električne energije za potrošnikovo odjemno mesto.

- *problemi, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med ponudniki in potrošniki, s predlogi mogočih ukrepov za njihovo odpravo;*

Zaradi premajhnega števila obravnavanih zadev ni mogoče podajati ocene o najpogostejših problemih.

Kot izbrani izvajalec IRPS za dobavitelja električne energije, se na nas najpogosteje obračajo potrošniki z vprašanji glede ustreznosti obračuna električne energije.

- *odstotni delež sporov, pobudo katerih je izvajalec IRPS zavrnil, in odstotni delež posameznih razlogov za zavrnitev na podlagi drugega odstavka 16. člena tega zakona;*

Nobena pobuda ni bila zavrnjena.

- *odstotni delež postopkov, ki so bili ustavljeni, in razlogi za ustavitev, če so znani;*

Noben postopek ni bil ustavljen.

- *povprečen čas trajanja reševanja sporov;*

Čas trajanja reševanja sporov je znašal 40 dni.

- *odstotni delež primerov, v katerih je ponudnik izpolnil odločitev izvajalca IRPS, če je znan;*

V postopku je bilo ugotovljeno, da ponudnik ni kršil nobene pravice potrošnika. Ponudnik je rešitev sprejel

- *mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih sodeluje.*

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o. ni vključena v mrežo izvajalcev izvensodnega reševanja sporov.

Odvetniška pisarna Devetak in partnerji d.o.o.

dr. Helena Devetak