

Prejeto:	18 -11- 2013		
Šifra:	320-01	13-15	23
Povezava:			
EPA:	1548-VI	EU:	
Sign. zn.:			
Kratika:			

Državni zbor
Odbor za infrastrukturo in prostor
 Šubičeva ulica 4

1000 Ljubljana

gp@dz-rs.si

Ljubljana, dne 15.11.2013

ZADEVA: Pripombe ZPS k predlogu Energetskega zakona (EZ-1)

Spoštovani,

predlog novega Energetskega zakona (EZ-1), ki ga je Vlada RS posredovala v obravnavo Državnemu zboru, vsebuje kar nekaj sprememb v zvezi s pravicami potrošnikov, ki so bile dodane po zaključku javne obravnave predloga. Nanje zato do sedaj ni bilo mogoče podati pripomb, menimo pa, da je potrebno nanje opozoriti, saj v ureditev pogodbenih razmerij med dobavitelji in gospodinjstvi odjemalci prinašajo negativne spremembe. Pripombe se vsebinsko ne nanašajo na sklope, ki so predmet javne predstavitve mnenj v Državnem zboru.

Opozarjamo predvsem na določbe 46. člena (pogodba o dobavi električne energije in splošni pogoji) in 170. člena (pogodba o dobavi zemeljskega plina in splošni pogoji) predloga EZ-1, pri katerih je prišlo do vsebinsko največjih sprememb:

- 3. odstavek 46. člena

Prvotna določba se je glasila:

(3) Ne glede na določbe pogodbe o dobavi lahko gospodinjstvi odjemalec po preteku enega leta od njene sklenitve odstopi od te pogodbe brez plačila pogodbene kazni, nadomestila ali kakršnegakoli drugega plačila zaradi odstopa od pogodbe pred določenim rokom. Nične so določbe pogodbe o dobavi gospodinjstvom odjemalcu, ki bi omejevale to pravico gospodinjstvskega odjemalca.

Spremenjena določba se glasi:

(3) Gospodinjski odjemalec lahko odstopi od pogodbe o dobavi brez plačila pogodbene kazni, odškodnine, nadomestila ali kakršnega koli drugega plačila iz naslova odstopa od pogodbe pred določenim rokom, če odpoved začne učinkovati najmanj eno leto po sklenitvi pogodbe.

Ne prvotna ne spremenjena določba nista dovolj jasni. V kolikor se nanašata na primer, ko se potrošnik zaradi dodatnih ugodnosti dobavitelju zaveže za določeno časovno obdobje (torej za paketne oz. akcijske ponudbe), bi bilo to potrebno izrecno zapisati. V kolikor se to nanaša na vse pogodbe, določbi izrecno nasprotujemo, saj to pomeni, da potrošnik v nobenem primeru ne bi mogel od pogodbe odstopiti pred potekom enega leta od sklenitve pogodbe.

- 10. odstavek 46. člena

V prvotnem besedilu predloga je bilo izrecno zapisano, da gospodinjskim odjemalcem ni dovoljeno zaračunati pavšalnih stroškov dobaviteljevega poslovanja, ne glede na njihovo poimenovanje.

(10) Gospodinjskim odjemalcem ni dovoljeno zaračunati pavšalnih stroškov dobaviteljevega poslovanja, ne glede na njihovo poimenovanje. Ravno tako jim v primeru zamude plačila ni dovoljeno zaračunati stroškov opomina, ki bi presegali višino, določeno z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov.

Spremenjeni člen sedaj določa naslednje:

(10) Dobavitelj lahko gospodinjskim odjemalcem zaračuna pavšalne stroške poslovanja, ne glede na njihovo poimenovanje, v cenikih akcijskih ali paketnih ponudb. Gospodinjskim odjemalcem ni dovoljeno zaračunati pavšalnih stroškov poslovanja z rednim cenikom. Stroški opomina v primeru zamude plačila se ne štejejo med pavšalne stroške poslovanja.

Pri ZPS že ves čas, odkar so dobavitelji pričeli z uvajanjem dodatnih postavk, opozarjamo, da so takšna določila do potrošnikov nepoštena in diskriminatorna. Ne gre namreč za novo oz. posebno storitev, ki bi jo dobavitelj ponudil gospodinjskemu odjemalcu, ampak za del stroškov rednega poslovanja, ki mora biti že zajet v ceno. Pripravljalec zakona tudi ne pojasni, zakaj bi takšna izjema morala veljati za akcijske oz. paketne ponudbe, saj so te odraz poslovne politike dobavitelja in ne želja odjemalca. Ponudniki v nobenem zakonu ne bi smeli imeti podlage za zaračunavanje takšnih stroškov, zato predlagamo, da se ohrani prvotna določba, po kateri gospodinjskim odjemalcem takšnih stroškov ni dovoljeno zaračunati.

- 11. odstavek 46. člena

(11) Določbe pogodb o dobavi oziroma splošnih pogojev teh pogodb, ki bi gospodinjskemu odjemalcu onemogočile ali omejile uporabo določb tega člena, so nične.

Pripravljalec zakona ne pojasnjuje, zakaj je bil ta odstavek iz predloga umaknjen. Predlagamo, da se prvotno besedilo ohrani, saj bistveno pripomore k pravni varnosti potrošnikov ter s tem daje znak dobaviteljem, da v razmerjih s potrošniki ne smejo uporabljati nepoštenih pogodbenih pogojev in nepoštenih poslovnih praks.

Vsebinsko enake določbe kot 46. člen predloga EZ-1 vsebuje tudi 170. člen predloga EZ-1, ki se nanaša na pogodbe in splošne pogoje pri dobavi zemeljskega plina, zato se enake pripombe nanašajo tudi nanj.

Dopisu prilagamo tudi tiste pripombe ZPS, ki so bile posredovane na pristojno ministrstvo v sklopu javne obravnave predloga Energetskega zakona EZ-1 in ki jih ministrstvo ni upoštevalo. Pričakujemo, da bo novi Energetski zakon glede pravic potrošnikov in reševanja potrošniških sporov, ponudil celovitejše rešitve.

Lepo vas pozdravljamo!

Metod Babnik, sekretar

ZPS Zveza potrošnikov
Slovenije - društvo
Frankopanska ul. 5
SI - 1000 LJUBLJANA

Priloga:

- navedena

PREGLEDNICA PODANIH PRIPOMB ZA ENERGETSKEGA ZAKONA EZ-1

Predlagatelj in kontaktna oseba:	Naslov in telefon:	Datum:
ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE	FRANKOPANSKA 5, 1000 LJUBLJANA 01 474 06 00	15. 11. 2013

Št. člena in odstavek	Predlog spremembe predlagane določbe	Utemeljitev
4. odstavek 38. člena (menjava dobavitelja)	Rok 6 tednov, v katerem mora končni odjemalec pri menjavi dobavitelja prejeti zaključni račun, je predolg. Predlagamo, da se ta rok skrajša na 3 oz. 4 tedne.	
1. odstavek 39. člena (dostop do podatkov o porabi)	Predlagamo, da se roke za obveščanje uporabnikov o njihovi porabi določi že v zakonu. Dikcija »dovolj pogosto« po našem mnenju ne zadostuje.	
40. člen (prikaz sestave proizvodnih virov energije na računu dobavitelja)	Menimo, da bi moral zakon vsebovati tudi podrobne določbe o računu. Ta gospodinske odjemalce je račun bistveni vir informacij o porabi, ceni in pravicah v zvezi s pritožbo in zato zelo pomemben element pogodbenega razmerja. V predlogu so navedene le tri obvezne sestavine računa. Ker je pritožb potrošnikov, povezanih z računom veliko, bi bilo smiselno določiti in s tem poenotiti vsebino računa z določitvijo obveznih sestavin računa (poenoten vzorec računa) in naborom informacij za potrošnike.	
1. odstavek 47. člena (napredni merilni sistemi)	Potrošniki bi morali prejemati račun v pisni ali elektronski obliki (slednje le, če tako sami izberejo) brezplačno. Enako bi veljalo za izredni račun oz. poračun. Predlagamo dopolnitev 1. odstavka tako, da bi bila gospodinskim odjemalcem omogočena izbira za/proti naprednim merilnim sistemom. V primeru, da se zanje ne bi odločili, ne bi smeli imeti zaradi tega nobenih težav pri sporočanju porabe in pri obračunavanju. Prav tako se jim to ne bi smelo dodatno zaračunavati, ali kako	

	drugače sankcionirati.	
48. člen (obravnavna pritožb gospodinjstkih odjemalcev v zvezi z dobavo elektrike)	Menimo, da predlagani koncept reševanja sporov ni v skladu z načelom neodvisnosti. Nujno bi bilo vzpostaviti popolnoma neodvisen sistem za učinkovito obravnavanje pritožb potrošnikov in za izvensodno reševanje sporov. Tak mehanizem naj bi obstajal poleg internega pritožbenega postopka pri dobavitelju, saj Direktiva 2009/72/ES po našem mnenju želi zagotoviti več možnosti reševanja potrošniških sporov. Gospodinjstki odjemalci bi morali imeti možnost, da se obrnejo tudi na neodvisno institucijo, v primeru kršitev njihovih pravic ali nastale škode, pa bi morali imeti možnost zahtevati tudi odškodnino. Trenutni predlog ima zato kar nekaj pomanjkljivosti: • Vzpostavlja le pritožbeni postopek pri vsakem od dobaviteljev, vsekakor pa to ni neodvisen mehanizem za izvensodno reševanje sporov; • Vsa pravila v zvezi z imenovanjem osebe za obravnavo pritožb, o informiranju gospodinjstkih odjemalcev, o sistemu povračil oz. odškodnin ter o pritožbenem postopku, določi dobavitelj ali združenje dobaviteljev. Na tak način ne more biti zagotovljena neodvisnost sistema za reševanje pritožb potrošnikov. • Dobaviteljem je prepuščeno, ali bodo oblikovali sistemu povračil oz. odškodnin ali ne. • Natančneje bi morala biti določena zahtevana usposobljenost oz. izobrazba za osebe, ki bodo odločale o pritožbah. • Vnaprej bi bilo potrebno določiti (klasifikacija), katere pritožbe se bodo v tem postopku obravnavale in kako se bodo reševale tiste pritožbe, ki bodo delno posegale v distribucijsko področje (odčitek števca pri reklamaciji zaračunanega zneska porabe na računu itd...). • Menimo, da je 8 dnevni rok, v katerem mora potrošnik potrditi odločitev, prekratek. Predlagamo, da bi bil ta rok 15 dni. Dobavitelji s podaljšanjem roka po našem mnenju ne bi bili oškodovani, potrošnik pa potrebuje nek razumen rok, v katerem bo o odločitvi lahko premislil. Če bo namreč odločitev potrdil, bo ta postala zavezujoča. Pričakujemo, da bi spremembe in dopolnitve, ki se nanašajo na reševanje sporov, s sprejetjem novega Energetskega zakona na področju reševanja potrošniških sporov ponudile celovitejšo rešitve.	

50. člen (ranljivi odjemalci in nujna oskrba)	Pripomba k 1. odstavku: Zelo pomembno je, da sta tako definicija ranljivega odjemalca kot natančnejši pogoji nujne oskrbe opredeljeni že v zakonu in ne v sistemskih obratovalnih navodilih operaterja. Pri pregledu izvajanja do sedaj veljavnih določb o ranljivih odjemalcih na področju oskrbe z električno energije v praksi, se je izkazalo, da sedanji sistem v praksi ne deluje. Za nujno oskrbo z električno energijo ne zaprosi veliko gospodinjstev odjemalcev, po nam znanih podatkih pa ni odobrena nikomur. Menimo, da podatki jasno kažejo, da dosednji sistem v praksi ne deluje, zato bo ga bilo potrebno zastaviti na novo. Namen Direktive 2009/72/ES, razviden iz njenih uvodnih pojasnil je, da države članice ranljivim odjemalcem zagotovijo potrebno oskrbo z energijo. Kot primer navaja uporabo celostnega pristopa v okviru socialne politike, ukrepi pa bi lahko vključevali socialne politike ali izboljšanje energetske učinkovitosti stanovanjskih objektov. Najmanj, kar bi moral zakonodajalec na podlagi Direktive omogočiti, pa so nacionalne politike v korist ranljivih odjemalcev. Predlagamo, da se koncept ranljivih odjemalcev razširi na naslednje skupine odjemalcev: - gospodinjstva, kjer so vsi odrasli člani brezposelni - upokojenci, ki prejemajo minimalno pokojnino - enostarševske družine z minimalnimi prejemki - invalidi Ranljiva skupina gospodinjstev odjemalcev mora biti varovana pred odklopom, v ogrevalni sezoni pa bi morali biti o nameravanem odklopu obveščeni Centri za socialno delo, ki bi lahko preverili, ali gre za odjemalca, ki bi se lahko opredelil ranljivi odjemalec, saj razpolagajo s podatki o socialnih problemih občanov na njihovem območju. Pristojno Ministrstvo bi moralo Centrom za socialno delo dati ustrezna navodila, kako ravnati v takih primerih.
---	--

	Predlagamo tudi uvedbo možnosti delnega plačila, če ranljivi odjemalec zmore plačati vsaj del stroškov porabljene energije (npr. znižanje cene ali odpust plačila za določeno obdobje). Predlog k 3. odstavku: Določiti bi bilo potrebno pristojni organ, ki bi odločal o sporu, če operater zavrne zahtevo končnega odjemalca po nujni oskrbi. Predlagamo, da je to agencija za energijo. Predlog k 4. odstavku: Ne strinjamo se s tem, da bi morali stroške nujne oskrbe v celoti nositi ranljivi odjemalci. Nujno bi bilo vzpostaviti sistem financiranja plačevanja stroškov za elektriko za ranljive odjemalce (znižanje plačila ali odpust plačila za določeno obdobje).	
146. člen (prenos priključka)	2. odstavek: Rok za predložitev listine, ki je podlaga za prenos priključka, bi moral biti za fizične osebe najmanj 60 dni. Za fizične osebe tudi ne bi smela veljati sankcija (zaprostiti za novo soglasje za priključitev), če v predpisanem roku ne bi predložili ustreznih listin, saj bi bilo to povezano z nesorazmernimi stroški. 3. odstavek: Za fizične osebe ta rok ne sme biti krajši od 30 dni. V primeru fizične osebe prevzemnik priključka tudi ne more biti odgovoren za nepravilne obveznosti nekoga drugega in je dolžan plačevati stroške le od prevzema naprej. Podjetje pa mora nepravilne obveznosti iz prejšnje pogodbe izterjevati od dolžnika.	
1. odstavek 149. člena (odklop po predhodnem obvestilu)	Določeno bi moralo biti, koliko prej mora operater predhodno obvestiti gospodinjkega odjemalca o odklopu, če ta ne izpolnjuje navedenih obveznosti. Predlagamo, da je ta rok za primere iz točke e) in g) vsaj 45 dni. Menimo, da operater iz razlogov, navedenih v točki e) -neplačilo omrežnine, uporabnika ne bi smel odklopiti. Primere neplačila bi bilo potrebno reševati individualno in po sodni poti ne pa z odklopom. V praksi namreč opažamo, se pritožb gospodinjstkih odjemalcev ne rešuje vsebinsko in se v primeru reklamacije računa takoj	

	zagrozi z odklopom oz. se ga tudi izvede. Potrošniki v izogib odklopu obveznost poravnajo, ne glede na to, da je njihova pritožba lahko upravičena. Menimo, da ukrep odklopa zaradi neplačila gospodinjanskega odjemalca postavlja v neenakopraven položaj (stroški ponovnega priklopa, nima elektrike). Tudi možnost kasnejšega uveljavljanja škode zaradi neupravičenega odklopa tega ne odtehta.	
3. odstavek 151. člena (odklop na zahtevo uporabnika sistema)	Menimo, da operater sistema v primeru gospodinjanskih odjemalcev ponovnega odklopa ne bi smel pogojevati s plačilom vseh obveznosti iz pogodbe, ki izvirajo iz časa pred odklopom. Kot smo že navedli, v je praksi velikokrat sporno, ali je potrošnik - gospodinjanski odjemalec dolžan plačati obveznost ali ne. Odločitev o tem bi bilo potrebno prepustiti sodišču.	
6. odstavek 160. člena (menjava dobavitelja)	Rok 6 tednov, v katerem mora gospodinjanski odjemalec pri menjavi dobavitelja prejeti zaključni račun, je predolg. Predlagamo, da se ta rok skrajša na 3 ali 4 tedne.	
162. člen (zagotavljanje energetske učinkovitosti)	Gospodinjiskim odjemalcem bi morala biti omogočena izbira za/proti naprednim merilnim sistemom. V primeru, da se zanje ne bi odločili, ne bi smeli imeti zaradi tega nobenih težav pri sporočanju porabe ali pri obračunavanju. Prav tako se jim to ne bi smelo dodatno zaračunavati, ali kako drugače sankcionirati.	
Predlagamo nov člen: vsebina računa za zemeljski plin	Menimo, da bi moral zakon vsebovati tudi podrobne določbe o računu. Ta gospodinjiske odjemalce je račun bistveni vir informacij o porabi, ceni in pravicah v zvezi s pritožbo in zato zelo pomemben element pogodbenega razmerja. Ker je pritožb potrošnikov, povezanih z računom veliko, bi bilo smiselno določiti in s tem poenotiti vsebino računa z določitvijo obveznih sestavin računa (poenoten vzorec računa) in naborom informacij za potrošnike.	

	Potrošniki bi morali prejemati račun v pisni ali elektronski obliki (slednje le, če tako sami izberejo) brezplačno. Enako bi veljalo za izredni račun oz. poračun.	
173. člen (obravnavna pritožb gospodinjstkih odjemalcev v zvezi z dobavo plina)	Menimo, da predlagani koncept reševanja sporov ni v skladu z načelom neodvisnosti. Nujno bi bilo vzpostaviti popolnoma neodvisen sistem za učinkovito obravnavanje pritožb potrošnikov in za izvensodno reševanje sporov. Tak mehanizem naj bi obstajal poleg internega pritožbenega postopka pri dobavitelju, saj Direktiva 2009/73/ES po našem mnenju želi zagotoviti več možnosti reševanja potrošniških sporov. Gospodinjstki odjemalci bi morali imeti možnost, da se obrnejo tudi na neodvisno institucijo, v primeru kršitev njihovih pravic ali nastale škode, pa bi morali imeti možnost zahtevati tudi odškodnino. Trenutni predlog ima zato kar nekaj pomanjkljivosti: • Vzpostavlja le pritožbeni postopek pri vsakem od dobaviteljev ali njihovem združenju, vsekakor pa to ni neodvisen mehanizem za izvensodno reševanje sporov; • Vsa pravila v zvezi z imenovanjem osebe za obravnavo pritožb, o informiranju gospodinjstkih odjemalcev, o sistemu povračil oz. odškodnin ter o pritožbenem postopku, določijo dobavitelj ali združenje dobaviteljev. Na tak način ne more biti zagotovljena neodvisnost sistema za reševanje pritožb potrošnikov. • Dobaviteljem je prepuščeno, ali bodo oblikovali sistemu povračil oz. odškodnin ali ne. • Natančneje bi morala biti določena zahtevana usposobljenost oz. izobrazba za osebe, ki bodo odločale o pritožbah. • Vnaprej bi bilo potrebno določiti (klasifikacija), katere pritožbe se bodo v tem postopku obravnavale in kako se bodo reševale tiste pritožbe, ki bodo delno posegale v distribucijsko področje (odčitek števca pri reklamaciji zaračunanega zneska porabe na računu itd...). • Menimo, da je 8 dnevni rok, v katerem mora potrošnik potrditi odločitev, prekratek. Predlagamo, da bi bil ta rok 15 dni. Dobavitelji s podaljšanjem roka po našem mnenju ne bi bili oškodovani, potrošnik pa potrebuje nek razumen rok, v katerem bo o odločitvi lahko premislil. Če bo namreč odločitev potrdil, bo ta postala zavezujoča. Pričakujemo, da bi spremembe in dopolnitve, ki se nanašajo na reševanje sporov, s sprejetjem novega Energetskega zakona na področju reševanja potrošniških sporov ponudile celovitejše rešitve.	

174. člen (ranljivi odjemalci in nujna oskrba)	Zelo pomembno je, da sta tako definicija ranljivega odjemalca kot natančnejši pogoji nujne oskrbe opredeljeni že v zakonu in ne v sistemskih obratovalnih navodilih operaterja. Pri pregledu izvajanja določb o ranljivih odjemalcih na področju oskrbe z zemeljskim plinom, se je izkazalo, da v dosednji praksi primerov, ko bi bil gospodinjiskemu odjemalcu priznan status ranljivega odjemalca, ni bilo (podatek smo pridobili od Agencije za energijo). To po našem prepričanju prav gotovo ne odraža resničnega stanja in problemov, s katerimi se v času sedanje gospodarske krize soočajo potrošniki. Namen Direktive 2009/73/ES, razviden iz njenih uvodnih pojasnil je, da države članice ranljivim odjemalcem zagotovijo potrebno oskrbo z energijo. Kot primer navaja uporabo celostnega pristopa v okviru socialne politike, ukrepi pa bi lahko vključevali socialne politike ali izboljšanje energetske učinkovitosti stanovanjskih objektov. Najmanj, kar bi moral zakonodajalec na podlagi Direktive omogočiti, pa so nacionalne politike v korist ranljivih odjemalcev. Predlagamo, da se koncept ranljivih odjemalcev razširi na naslednje skupine odjemalcev: - gospodinjstva, kjer so vsi odrasli člani brezposelni - upokojenci, ki prejemajo minimalno pokojnino - enostarševske družine z minimalnimi prejemki - invalidi Ranljiva skupina gospodinjstev odjemalcev mora biti varovana pred odklopom, v ogrevalni sezoni pa bi morali biti o nameravanem odklopu obveščeni Centri za socialno delo, ki bi lahko preverili, ali gre za odjemalca, ki bi se lahko opredelil ranljivi odjemalec, saj razpolagajo s podatki o socialnih problemih občanov na njihovem območju. Pristojno Ministrstvo bi moralo Centrom za socialno delo dati ustrezna navodila, kako ravnati v takih primerih. Predlagamo tudi uvedbo možnosti delnega plačila, če ranljivi odjemalec zmore plačati vsaj del stroškov porabljene energije (npr. znižanje cene ali odpust plačila za določeno obdobje).
--	---

2. odstavek 269. člena (prenos soglasja za priključitev)	Rok za predložitev listine, ki je podlaga za prenos priključka, bi moral biti za fizične osebe najmanj 60 dni. Za fizične osebe tudi ne bi smela veljati sankcija (zaprostiti za novo soglasje za priključitev), če v predpisanem roku ne bi predložili ustreznih listin, saj bi bilo to povezano z nesorazmernimi stroški.	
272. člen (odklop po predhodnem obvestilu)	Določeno bi moralo biti, koliko prej mora operator sistema predhodno obvestiti odjemalca o odklopu, če ta ne izpolnjuje navedenih obveznosti. Predlagamo, da je ta rok vsaj 45 dni. Menimo, da operator zaradi neplačila - točka f) uporabnika ne bi smel odkopiti. Primere neplačila bi bilo potrebno reševati individualno in po sodni poti, ne pa z odklopom. V praksi namreč opažamo, da se pritožbe gospodinjstvih odjemalcev ne rešujejo vsebinsko. V primeru reklamacije računa se jim takoj zagrozi z odklopom oz. se ga tudi izvede. Potrošniki v izogib odklopu obveznost poravnajo, ne glede na to, da je njihova pritožba upravičena. Menimo, da ukrep odklopa zaradi neplačila gospodinjstvega odjemalca postavlja v neenakopraven položaj (stroški ponovnega priklopa, nima plina). Tudi možnost kasnejšega uveljavljanja škode zaradi neupravičenega odklopa, tega ne odtehta.	
8. alineja 2. odstavka 286. člena (pogodbena razmerja med odjemalcem in distributerjem)	V 8. alineji 2. odstavka 286. člena se za besedilom informacije o pravicah odjemalcev doda tekst: vključno z načinom obravnavanja pritožb. V predlaganih določbah ni nikjer nakazano, kakšen postopek za reševanje pritožb morajo vzpostaviti distributerji. Ker gre za izredno pomembno področje, bi morali sistem reševanja sporov določiti že v zakonu. Poleg možnosti vložitev interne pritožbe pri distributerju, bi morali imeti potrošniki možnost inštančne pritožbe na neodvisen organ.	
3. odstavek 292. člena (zanesljivost oskrbe)	Dobavitelj mora vsako informacijo uporabnika o motnjah v delovanju sistema obravnavati kot pritožbo. Potrošniki morajo imeti zaradi motenj v dobavi možnost zahtevati odškodnino. Oblikovanje sistema odškodnin/povračil bi moralo biti za dobavitelje obvezno.	

294. člen (nujna oskrba gospodinjanskega odjemalca)	Zelo pomembno je, da sta tako definicija ranljivega odjemalca kot natančnejši pogoji nujne oskrbe opredeljeni v zakonu, določen pa tudi organ, pri kateremu gospodinjiski odjemalec v zvezi z zavrnitvijo nujne oskrbe lahko vložijo pritožbo. Predlagamo tudi uvedbo možnosti delnega plačila, če ranljivi odjemalec zmore plačati vsaj del stroškov porabljene energije (npr. znižanje cene ali odpust plačila za določeno obdobje).
Predlagamo nov člen: vsebina računa za toploto	Menimo, da bi moral zakon vsebovati tudi podrobne določbe o računu. Ta gospodinjiske odjemalce je račun bistveni vir informacij o porabi, ceni in pravicah v zvezi s pritožbo in zato zelo pomemben element pogodbenega razmerja. Ker je pritožb potrošnikov, povezanih z računom veliko, bi bilo smiselno določiti in s tem poenotiti vsebino računa z določitvijo obveznih sestavin računa (poenoten vzorec računa) in naborom informacij za potrošnike. Potrošniki bi morali prejemati račun v pisni ali elektronski obliki (slednje le, če tako sami izberejo) brezplačno. Enako bi veljalo za izredni račun oz. poračun.
1. alineja 1. odstavka 306. člena (odklop odjemalca):	Menimo, da distributer zaradi neplačila uporabniku ne bi smel ustaviti dobave. Primere neplačila bi bilo potrebno reševati individualno in po sodni poti, ne pa z odklopom. V praksi namreč opažamo, da se pritožbe gospodinjiskih odjemalcev ne rešujejo vsebinsko. V primeru reklamacije računa se jim takoj zagrozi z odklopom oz. se ga tudi izvede. Potrošniki v izogib odklopu obveznost poravnajo, ne glede na to, da je njihova pritožba upravičena. Menimo, da ukrep ustavitve dobave zaradi neplačila, gospodinjiskega odjemalca postavlja v neenakopraven položaj (stroški ponovnega priklopa, nima ogrevanja). Tudi možnost kasnejšega uveljavljanja škode zaradi neupravičenega odklopa tega ne odtehta.
1. odstavek 386. člena (sodelovanje agencije z organoma, pristojnima za varstvo konkurence)	Predlagamo, da se 1. odstavek 386. člena dopolni tako, da se v sodelovanje vključi tudi organ, pristojen za varstvo potrošnikov.

in trg vrednostnih papirjev)	
433. člen (monitoring delovanja trga)	Predlagamo, da se v 433. členu doda 4. odstavek: Agencija za pridobitev podatkov o stanju na trgu redno sodeluje (najmanj 1x letno) s potrošniškimi organizacijami, vpisanimi v register potrošniških organizacij in organom, pristojnim za varstvo potrošnikov. Namen sodelovanja je izmenjava podatkov o težavah in pritožbah potrošnikov na energetske trgu ter sprejem ukrepov za izboljšanje razmer na trgu.
Pripomba na 540. člen (pridobitev in namestitve energetske izkaznice)	Predlagamo, da se določbe 331. člena glede dolžnosti, povezanih z energetske izkaznice, za lastnike posameznih delov večstanovanjskih stavb in drugih stavb z več posameznimi deli, ki posamezne dele prodajajo, začnejo uporabljati 1.1.2015