

# **P R A V I L N I K**

## **ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I INFORMIRANJE KRAJNJIH KUPACA U DISTRIBUCIJI ELEKTRIČNE ENERGIJE**

Mostar, lipanj 2009. godine

Na temelju članka 83. stavak 1. Općih uvjeta za isporuku električne energije i članka 112. stavak 1. Statuta JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, Uprava Društva na sjednici održanoj dana 25. lipnja 2009. godine donosi:

## **P R A V I L N I K**

### **ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I INFORMIRANJE KRAJNJIH KUPACA U DISTRIBUCIJI ELEKTRIČNE ENERGIJE**

#### **1. Svrha pravilnika**

Pravilnik opisuje procedure, način prijama, evidencije, rješavanja prigovora i informiranja krajnjih kupaca električne energije.

#### **2. Područje primjene**

Procedura se primjenjuje u JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar u organizacijskoj jedinici Distribuciji električne energije.

#### **3. Zakoni, pravilnici i dokumenti**

1. Zakon o električnoj energiji (Službene novine F BiH, br. 41/02, 24/05 i 38/05)
2. Pravilnik za izdavanje dozvola – licencija (Službene novine F BiH, br. 29/05)
3. Opći uvjeti za isporuku električne energije (Službene novine F BiH, br. 35/08 i 81/08)
4. Zakon o upravnom postupku (Službene novine F BiH, br. 2/98 i 48/99)
5. Pravilnik o radu JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar
6. Etički kodeks JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar
7. Pravilnik o unutarnjoj organizaciji JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar
8. PEES Prethodna elektroenergetska suglasnost
9. EES Elektroenergetska suglasnost
10. Pravilnik o utvrđivanju neovlaštene i neregistrirane potrošnje i obračun količina električne energije

#### **4. Pojmovi i kratice**

1. Društvo - JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar
2. Distribucija - Distribucija električne energije
3. DP/Pogon - Distribucijsko područje/Pogon
4. Poslovnica/radna jedinica - organizacijski dijelovi distribucije električne energije
5. Prigovor – Usmeni ili formalni pisani zahtjev kupca za pokretanje postupka definiranim ovim pravilnikom
6. Baza - Baza podataka o prigovorima krajnjih kupaca
7. Krajnji kupac – Kupac koji električnu energiju kupuje za vlastite potrebe

#### **5. Opis postupka**

Odgovorne osobe za primjenu ovog pravilnika su izvršni direktor Distribucije i rukovoditelj DP/Pogona. Neposredno odgovorna osoba za postupak rješavanja prigovora je rukovoditelj organizacijske jedinice na koju se prigovor odnosi. Neposredno odgovorna osoba za postupak rješavanja ponovljenoga prigovora je rukovoditelj službe ili uposlenik kojeg izvršni direktor Distribucije/ rukovoditelj DP/Pogona odredi za rješavanje ponovljenoga prigovora.

### **5.1. Prijam i evidencija prigovora**

Prigovori se mogu dostaviti u pisanom obliku (pismo, faks), osobnim obraćanjem, telefonskim pozivom i elektronskom poštom.

Mjesta prijama prigovora su:

- Poslovnice/RJ,
- DP/Pogoni,
- Dispečerski centar i
- Služba za odnose s kupcima.

Prigovori se trebaju dnevno dostavljati u DP/Pogone, te rukovoditeljima i uposlenicima organizacijskih jedinica nadležnih za rješavanje prigovora.

#### **5.1.1. Prijam i evidencija prigovora zaprimljenih u pisanom obliku**

Prigovori u pisanom obliku, upućeni putem pošte ili faksom, zaprimaju se i evidentiraju na protokolu Poslovnice/RJ. Također, prigovore zaprima i evidentira ovlaštena osoba nadležnoga DP/Pogona, ukoliko su upućeni na njezinu adresu. Prigovori zaprimljeni u Direkciji Društva ili u Službi za odnose s kupcima upućuju se preko Protokola na rješavanje nadležnoj organizacijskoj jedinici Distribucije električne energije.

U Poslovnici/RJ, rukovoditelj zaprima prigovore u pisanom obliku, signira na uposlenika s naznakom o načinu rješavanja prigovora. Uposlenik evidentira prigovor u protokol (bazu) i pokreće postupak rješavanja, prema točki 5.1.5. Ukoliko rješavanje zaprimljenoga prigovora nije u nadležnosti Poslovnice/RJ, rukovoditelj će prigovor proslijediti Službi DP/Pogona.

#### **5.1.2. Prijam i evidencija prigovora primljenih osobnim obraćanjem**

Prigovori upućeni osobnim, usmenim obraćanjem zaprimaju se i evidentiraju na mjestu za prijam kupaca u sjedištu Poslovnice/RJ, na mjestima predviđenim za pružanje informacija.

Postupa se na sljedeći način:

1. Ako se prigovor može odmah riješiti odgovarajućim pojašnjenjem podnositelju prigovora, koristeći raspoložive podatke, aplikaciju, te zakonske i interne akte koji se primjenjuju u, Poslovnici/RJ, prigovor se ne evidentira,
2. Ako prigovor nije moguće riješiti odmah, evidentira se na način opisan u točki 5.1.5. ili se podnositelju prigovora omogući telefonski kontakt sa Službom u DP/Pogonu radi rješavanja problema.
3. Ako je neophodno da se dostavi u pisanom obliku, kupac se upućuje na pismeno obraćanje uz sve potrebne informacije.

#### **5.1.3. Prijam i evidencija prigovora zaprimljenih putem telefona**

Telefonskim putem prigovori se zaprimaju i evidentiraju u protokolu Poslovnice/RJ, dispečerskim centrima. Evidencija prigovora vodi se kao u točki 5.1.5.

Za informacije ili objašnjenja krajnji kupci mogu se obratiti i Službi za odnose s kupcima.

#### **5.1.4. Prijam i evidencija prigovora zaprimljenih elektronskim putem**

Prigovore upućene elektronskom poštom zaprima, evidentira, rješava ili organizira rješavanje rukovoditelj poslovnice/RJ odnosno nadležna služba u DP/Pogonu.

Ukoliko prigovor koji je podnesen elektronskim putem zaprimi Služba za odnose s kupcima, isti se odmah prosljeđuje nadležnoj organizacijskoj jedinici Distribucije električne energije na rješavanje.

### **5.1.5. Evidencija prigovora**

Evidencija prigovora vrši se popunjavanjem sljedećih elemenata u protokolu (bazi):

1. mjesto prijama (Poslovnice/RJ),
2. redni broj,
3. broj protokola,
4. nadnevak protokola,
5. vrsta prigovora,
6. podnositelj prigovora (fizička osoba/pravna osoba),
7. naziv podnositelja prigovora (ime i prezime/puni naziv),
8. adresa podnositelja prigovora,
9. telefon, faks, e-mail,
10. opis prigovora i
11. organizacijska jedinica nadležna za rješavanje prigovora.

### **5.2. Vrste i postupak rješavanja prigovora**

Rješavanje prigovora vrši se u skladu s važećim propisima i procedurama. Sve organizacijske jedinice, u toku rješavanja prigovora iz svoje nadležnosti, obvezno u protokolu (bazi) evidentiraju svaku promjenu.

#### **5.2.1. Prigovori zbog kvarova na mreži**

Za rješavanje prigovora zbog kvarova na mreži nadležan je DDC, Poslovnica /RJ. Rukovoditelj DDC/dispečer određuje prioritet prigovora:

1. Prvi prioritet u rješavanju imaju prijave kada su izravno ugroženi životi, zdravlje i imovina građana ili okoline.
2. Drugi prioritet rješavanja imaju prijave koje se odnose na havarijska stanja i neplanirane prekide u napajanju električnom energijom s ciljem da prekidi traju najkraće moguće vrijeme.
3. Treći prioritet su prijave koje se odnose na odstupanje električne energije od propisanih tehničkih karakteristika, kao i prekidi u napajanju električnom energijom koji su posljedica neizgrađenosti mreže.

Rukovoditelj DDC/dispečer za upravljanje mrežom, angažiranjem dežurnih ekipa, organizira rješavanje prigovora na terenu (otklanjanje kvara). Ukoliko se radi o opsežnijem kvaru, angažira nadležnu organizacijsku jedinicu za održavanje mreža i postrojenja (obavijest o kvaru).

Nakon otklanjanja kvara ili dostave povratne informacije po obavijesti o kvaru, rukovoditelj DDC/dispečer, evidentira u protokol (bazu) nadnevak i vrijeme završetka radova, uz komentar o obavljenim radovima.

Pismeni prigovori primljeni putem Protokola Poslovnice prosljeđuju se, u skladu s procedurom za prijam i otpremu pošte, rukovoditelji Poslovnice/RJ koji ih pregleda i poslije upoznavanja dostavlja rukovoditelju službe za održavanje/poslovođa Poslovnice /RJ. Rukovoditelj službe održavanja/poslovođa Poslovnice/RJ, isti dan, poslije upoznavanja s prigovorom upućuje dopis s komentarom o prioritetu rješavanja Poslovnice/RJ, prema karakteru predmetnoga prigovora, radi provjere osnovanosti prigovora i vođenja postupka za rješavanje.

Pismeni prigovori primljeni u Poslovnici/RJ rješavaju se u okviru danih ovlaštenja i odgovornosti uposlenika u Poslovnici/RJ, sukladno opisu poslova, ovlaštenjima i odgovornosti radnih mjesta i opisa poslova organizacijskih jedinica u elektrodistribucijskoj djelatnosti Društva. Podnesene pismene prigovore koje Poslovnica/RJ ne može samostalno riješiti, rukovoditelj Poslovnice dostavlja, uz prateći dopis s kratkim opisom prijedloga za rješavanje prigovora, rukovoditelju DP/Pogona radi provjere osnovanosti prijave i dalje rješavanje.

Odstupanje tehničkih karakteristika električne energije (napona i frekvencije), ako su nastale kao posljedica više sile ne smatramo, sukladno članku 11. Općih uvjeta za isporuku električne energije neusklađenošću našega proizvoda i usluge, ali ćemo odmah po prestanku navedenih okolnosti u najkraćem mogućem roku uspostaviti propisanu kvalitetu električne energije.

Odstupanja frekvencije od propisanih vrijednosti rješavamo u skladu s člankom 12. Općih uvjeta za isporuku električne energije. Nadležne organizacijske jedinice za informiranje krajnjih kupaca električne energije su Sektor za odnose s javnošću i edukaciju i DDC.

Prigovore koji se odnose na odstupanja naponskih prilika izvan propisanih granica analizira rukovoditelj Poslovnice/RJ i/ili inženjer za upravljanje mrežom u DDC, Služba za održavanje, Služba za energetiku u DP/Pogon i u skladu s uzrokom neusklađenosti poduzima konkretne mjere u okviru ovlaštenja i odgovornosti za dovođenje naponskih prilika u propisane granice.

Ukoliko je kontrolom utvrđeno da su odstupanja naponskih prilika izvan propisanih granica posljedica neizgrađenosti elektroenergetske mreže, rukovoditelj Poslovnice/RJ obavještava dopisom Službu za energetiku i investicije i predlaže moguća tehnička rješenja za dovođenje naponskih prilika u propisane granice. Rukovoditelj Službe pregleda prijedlog i upućuje dopis rukovoditelju Sektora za energetiku i investicije DP da se pristupi, u skladu s idejnim planovima, izradi pripreme dokumentacije za investicijske radove na poboljšanju naponskih prilika na tom dijelu mreže. Investicijske radove na terenu poduzimamo u skladu s planovima razvoja i usvojenim planom poslovanja za tekuću godinu.

Za upućivanje odgovora podnositelju prigovora, kada je došlo do odstupanja naponskih prilika zbog neizgrađenosti mreže, odgovoran je rukovoditelj Poslovnice/RJ odnosno rukovoditelj DP/Pogona, a na temelju pismenih podataka dobivenih od nadležnoga rukovoditelja. Odgovor podnositelju prigovora treba sadržavati obrazloženje da je odstupanje naponskih prilika izvan propisane granice nastupilo kao posljedica neizgrađenosti elektroenergetske mreže na tom području, odnosno da su nastupile okolnosti iz članaka 13. Općih uvjeta za isporuku električne energije. U odgovoru podnositelju prigovora obvezno navesti najkraće vremensko razdoblje (u skladu s planovima za razvoj distributivne mreže) u kojem planiramo dalju izgradnju mreže na tom području.

U slučaju odstupanja razine kvalitete napona rukovoditelj Poslovnice/RJ uz dogovor sa Službom održavanja DP/Pogona organizirat će provedbu mjerenja i sačiniti prijedlog odgovora u roku (20) dvadeset dana od dana prijama prigovora. Odgovor podnositelju prigovora, rukovoditelj Poslovnice/RJ, rukovoditelj DP/Pogona sačinit će i dostaviti u daljem roku (10) deset dana sukladno članku 15. Općih uvjeta za isporuku električne energije.

### **5.2.2. Prigovori koji se odnose na Odluku po zahtjevu na izdavanje prethodne i elektroenergetske suglasnosti**

Krajnji kupac ima pravo podnošenja prigovora protiv izdane prethodne elektroenergetske suglasnosti (elektroenergetske suglasnosti) koju dostavlja Poslovnici/RJ, koja je izdala suglasnost, u roku (15) petnaest dana od dana prijama prethodne elektroenergetske suglasnosti (elektroenergetske suglasnosti).

Prigovor se podnosi u pisanom obliku na Protokolu Poslovnice/RJ ili se šalje putem pošte.

Nakon što zaprimi prigovor krajnjega kupca, ovlaštena osoba u Poslovnici/RJ koja je odlučivala o zahtjevu krajnjega kupca dužna je:

- a) Ispitati navode iz prigovora;
- b) Riješiti po prigovoru u što kraćim rokovima;
- c) Nastojati održati dobru namjeru pri rješavanju spora, odnosno nastojati sporazumno riješiti nastali spor s krajnjim kupcem.

Ovlaštena osoba u Poslovnici/RJ dužna je odlučiti po prigovoru kupca u pisanom obliku, najkasnije u roku (15) petnaest dana po zaprimanju urednoga pisanog prigovora.

Rješavajući po prigovoru kupaca, ovlaštena osoba u poslovnici/RJ koja je odlučivala o zahtjevu krajnjega kupca provjerava je li prigovor dopušten, pravodoban i podnesen od ovlaštene osobe.

Nedopušten, nepravodoban ili od neovlaštene osobe podnesen prigovor Poslovnica/RJ odbaciti će svojim Rješenjem.

Nakon što se utvrdi da je prigovor dopušten, pravodoban i podnesen od ovlaštene osobe, provjeravaju se tehnička rješenja, te se rješava po prigovoru kupca na jedan od sljedećih načina:

1. Ako ovlaštena osoba u Poslovnici utvrdi da je žalba opravdana, a nije potrebno provoditi novi ispitni postupak, donijet će rješenje kojim će stvar riješiti drukčije i novim rješenjem zamijeniti rješenje koje se žalbom pobija, usvaja prigovor i obvezuje se da će u skladu s istim izdati novu prethodnu elektroenergetsku suglasnost (elektroenergetsku suglasnost) i staviti izvan snage ranije izdanu prethodnu elektroenergetsku suglasnost (elektroenergetsku suglasnost).
2. Ako ovlaštena osoba u Poslovnici/RJ povodom žalbe utvrdi da je provedeni postupak bio nepotpun, a da je to moglo utjecati na rješavanje stvari, dužna je postupak upotpuniti u skladu s odredbama Zakona o upravnom postupku.
3. Prijedlog nacrt rješenja u skladu s prilogom, priprema uposlenik Poslovnice/RJ koja je odlučivala o zahtjevu krajnjega kupca, kontrolira rukovoditelj Službe za energetiku i investicije te rukovoditelj Službe za pravne poslove a potpisuje rukovoditelj DP/Pogona.

Sva rješenja, kojima se odlučuje po prigovoru krajnjih kupaca, moraju biti detaljno obrazložena i sadržavati pouku o pravnom lijeku.

Protiv rješenja, kojima se odlučuje po prigovoru krajnjih kupaca, dopuštena je žalba, u roku (15) petnaest dana od dana prijama rješenja, Regulatornoj komisiji za električnu energiju u Federaciji Bosne i Hercegovine (FERK-u), putem Poslovnice/RJ.

Poslovnica/RJ koja odlučuje po prigovoru krajnjih kupaca, prilikom rješavanja prigovora obvezno se konsultira sa Sektorom za pravne, kadrovske i opće poslove DP/ Službom za pravne, kadrovske i opće poslove Pogona.

Za provedbu rješenja FERK-a po prigovoru, odgovoran je izvršni direktor Distribucije/rukovoditelj DP/Pogona.

### **5.2.3. Prigovori koji se odnose na mjerno mjesto**

Za rješavanje prigovora zbog kvara na mjernom mjestu (brojilo, mjerna garnitura i uređaj za upravljanje tarifom), očitavanja stanja, odgovoran je rukovoditelj Sektora/Službe za mjerenje poslovnice/RJ. Prigovor rješava nadležna organizacijska jedinica koja organizira, nadzire način, rok rješavanja i evidentiranja nadnevka završetka radova u protokolu (Bazi) podataka o prigovorima kupaca.

Rok za provjeru ispravnosti mjernoga mjesta je 72 sata od prijama prigovora, sukladno članku 60. Općih uvjeta za isporuku električne energije, a dovođenje mjernoga mjesta u ispravno stanje izvršiti u najkraćem mogućem roku.

### **5.2.4. Prigovori zbog neriješenih imovinsko - pravnih odnosa**

Imovinsko - pravne odnose vodi Služba za energetiku i investicije, a prigovore radi neriješenih imovinsko - pravnih odnosa rješava povjerenstvo koje imenuje rukovoditelj DP/Pogona.

Povjerenstvo utvrđuje postoji li nad nekretninama na kojima je izgrađen elektroenergetski objekt pravo vlasništva podnositelja prigovora.

1. Ukoliko postoji utvrđeno pravo vlasništva utvrđuje o kojoj vrsti EEO se radi. Ako se radi o transformatorskoj stanici, poduzimaju se aktivnosti za prijenos prava vlasništva nad nekretninom, a za ostale EEO aktivnosti za osiguranje trajnoga prava služnosti.
2. Ukoliko postoji utvrđeno pravo vlasništva, a podnositelj prigovora nije suglasan s predloženim načinom rješavanja imovinsko - pravnih odnosa, provodi se postupak propisan zakonom i dokumentima koji uređuju pitanje rješavanja imovinsko - pravnih odnosa.
3. Ukoliko ne postoji utvrđeno pravo vlasništva, nadležno povjerenstvo podnositelju prigovora upućuje pismeni odgovor o neosnovanosti prigovora.

#### **5.2.5. Prigovori zbog štete na imovini drugih, prouzrokovanih kvarovima ili radovima na elektroenergetskim objektima**

Zahtjev za procjenu i obeštećenje vlasnika imovine rješava povjerenstvo za utvrđivanje i procjenu šteta, koju imenuje generalni direktor na prijedlog izvršnoga direktora Distribucije, po Metodologiji rada povjerenstva za naknadu šteta na sljedeći način:

1. Utvrđuje uzrok nastanka štete (odgovornosti isporučitelja električne energije za nastanak štete), uvidom u evidenciju o prekidima u isporuci električne energije, havarijska stanja,...), te uviđajem na terenu;
2. Sačinjava izvješće o utvrđenim činjenicama-stručni nalaz i mišljenje;
3. Ako je prigovor opravdan, povjerenstvo vrši procjenu štete. Na temelju vjerodostojnih dokaza podnositelja prigovora o stvarnoj vrijednosti oštećene imovine, te uvidom u originalne račune za zamijenjene dijelove i uloženi rad, povjerenstvo procjenjuje vrijednost štete na imovini vlasnika i obavještava podnositelja prigovora;
4. Ukoliko podnositelj prigovora ne prihvati procijenjenu vrijednost štete, povjerenstvo odbija prigovor/zahtjev.

#### **5.2.6. Prigovori na postupak ustanovljenja neovlaštene potrošnje**

Krajnji kupac, koji nije suglasan sa zapisnikom, koji neće da potpiše zapisnik ili neće da preuzme zapisnik, ima pravo podnošenja prigovora na zapisnik o neovlaštenoj potrošnji ili na račun za neovlaštenu potrošnju Poslovnici/RJ, koja je utvrdila neovlaštenu potrošnju, u roku (15) petnaest dana od dana prijama zapisnika o neovlaštenoj potrošnji ili računa za neovlaštenu potrošnju.

Prigovor se podnosi u pisanom obliku na Protokolu Poslovnice/RJ ili se šalje putem pošte.

Nakon što zaprimi prigovor krajnjega kupca, Poslovnica/RJ koja je utvrdila neovlaštenu potrošnju isti kroz protokol dostavlja povjerenstvu za prigovore Poslovnice/RJ.

Povjerenstvo ima zadatak:

- a) ispitati navode iz prigovora,
- b) riješiti po prigovoru u što kraćim rokovima,
- c) nastojati održati dobru namjeru pri rješavanju spora, odnosno nastojati sporazumno riješiti nastali spor s krajnjim kupcem.

Povjerenstvo za Poslovnice/RJ dužno je odlučiti po prigovoru kupca u pisanom obliku, najkasnije u roku (15) petnaest dana po zaprimanju urednoga pisanog prigovora.

Rješavajući po prigovoru kupca, Povjerenstvo u suradnji s Poslovnicom/RJ koja je utvrdila neovlaštenu potrošnju provjerava je li prigovor dopušten, pravodoban i podnesen od ovlaštene osobe.

Nedopušten, nepravodoban ili od neovlaštene osobe podnesen prigovor Poslovnica/RJ će odbaciti. Nakon što se utvrdi da je prigovor dopušten, pravodoban i podnesen od ovlaštene osobe, provjerava se osnovanost istoga, te se rješava po prigovoru kupca na jedan od sljedećih načina:

1. Ako Povjerenstvo za Poslovnicu/RJ utvrdi da je prigovor osnovan sastavit će zapisnik i donijet će odluku kojim usvaja prigovor ili djelomično usvaja prigovor, te poduzeti sve aktivnosti kako bi se predmetno pitanje riješilo.
2. Ako Povjerenstvo utvrdi da je prigovor neosnovan, sastavit će zapisnik i donijet će odluku kojom odbija prigovor kao neosnovan.

Prijedlog odluke, priprema povjerenstvo za neovlaštenu potrošnju, kontrolira nadležni rukovoditelj sektora/sluzbe, a potpisuje Rukovoditelj DP/Pogon.

#### **5.2.7. Otklanjanje neusklađenosti po osnovu izvještavanja medija**

Sektor za odnose s javnošću i edukaciju prati informacije i prigovore vezane za djelatnost Distribucije električne energije u pisanim i elektronskim medijima o čemu izvješćuje izvršnoga direktora za Distribuciju električne energije.

#### **5.3. Izvještavanje o prigovorima**

Rukovoditelj Poslovnice/RJ sačinjava mjesečno izvješće do 10. u mjesecu, kojeg razmatra i potpisuje rukovoditelj DP/Pogona, a po potrebi predlaže mjere u cilju smanjenja prigovora. Izvješće se dostavlja izvršnom direktoru Distribucije električne energije.

Broj: I-5286-1/09

U Mostaru, dana 25. lipnja 2009. godine

generalni direktor:  
Mato Matan Žarić, dipl.ing.el.

---