

P R A V I L N I K

ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I INFORMIRANJE KRAJNJIH KUPACA U OPSKRBI ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Mostar, lipanj 2009. godine



Na temelju obveza propisanih u točki 4.15. Licence za obavljanje elektroprivredne djelatnosti Opskrbe električnom energijom prvog reda, broj: 06-03-477/16/07, i članka 112. stavak 1. Statuta JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, Uprava Društva je na sjednici održanoj dana 25. lipnja 2009. godine, donijela

P R A V I L N I K

ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I INFORMIRANJE KRAJNJIH KUPACA U OPSKRBI ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

I. Temeljne odredbe

Članak 1.

Ovim pravilnikom (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuju se pravila postupka temeljem kojih nadležne službe Opskrbe električnom energijom postupaju pri rješavanju prigovora krajnjih kupaca iz područja licenciranih djelatnosti Opskrbe električnom energijom.

Članak 2.

Krajnji kupac ima pravo podnijeti prigovor iz područja:

1. obrade obračunskih elemenata,
2. obračuna potrošnje električne energije,
3. ispostave računa kupcima,
4. naplate isporučene električne energije i
5. pružanja usluga.

Krajnji kupac ima pravo podnijeti prigovore iz područja pružanja usluga ukoliko:

1. je diskriminiran u odnosu na ostale kupce ili u odnosu na kvalificirane kupce,
2. nema jednake uvjete sklapanja ugovora o opskrbi električnom energijom, obračuna potrošnje i ispostave računa za električnu energiju kao ostali kupci,
3. u ovlaštenom Uredu ne može dobiti informaciju iz područja navedenih u stavku 1. ovog članka,
4. se tražena usluga opskrbe ne može izvršiti,
5. Opskrba električnom energijom ne postupa sukladno odredbama Općih uvjeta za isporuku električne energije.

II. Temeljni pojmovi

Članak 3.

Izrazi uporabljeni u ovom pravilniku imaju sljedeća značenja:

1. Dozvola za rad (licenca) predstavlja ovlast nadležnoga tijela za obavljanje određene elektroprivredne djelatnosti.
2. Društvo označava JP "Elektroprivreda HZ HB" d.d. Mostar.
3. Informacija je podatak iz bilo kojeg područja licencirane djelatnosti Opskrbe, dana na upit, na način propisan ovim pravilnikom.
4. Kupac je fizička ili pravna osoba koja kupuje električnu energiju.
5. Krajnji kupac je kupac koji električnu energiju kupuje za vlastite potrebe.
6. Nadležne službe su organizacijske jedinice Opskrbe električnom energijom koje su odgovorne za rješavanje prigovora krajnjeg kupca iz područja njihove nadležnosti.
7. Opskrba električnom energijom je organizacijski dio JP "Elektroprivreda HZ HB" d.d. Mostar.
8. Prigovor označava formalni pisani zahtjev kupca za pokretanje postupka definiranoga ovim pravilnikom.

III. Postupak podnošenja i rješavanja prigovora

Članak 4.

Prigovor se podnosi isključivo u pisanom obliku u roku petnaest (15) dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora.

Članak 5.

Prigovor se podnosi neposrednom predajom ili putem pošte na adresu opskrbnih područja, pogona, poslovnica ili radnih jedinica Opskrbe električnom energijom. Uvjet pisanog oblika ispunjavaju i prigovori upućeni telegramom, telefaksom ili elektronskom poštom. Ovakvi se prigovori smatraju potpisanim, ako je u njima označen pošiljatelj.

Članak 6.

Prigovor može podnijeti krajnji kupac osobno, putem punomoćnika ili zakonskoga zastupnika.

Članak 7.

U svrhu kvalitetnoga rješenja prigovor mora biti jasan, obrazložen i obvezno mora sadržavati sljedeće elemente:

1. ime i prezime/naziv i adresa krajnjeg kupca,
2. broj telefona krajnjeg kupca,
3. šifra kupca,
4. šifra i adresa mjernoga mjesta,
5. organizacijska jedinica Opskrbe električnom energijom kojoj se podnosi prigovor,
6. razlog prigovora,
7. potpis krajnjega kupca ili potpis punomoćnika uz dostavljenu punomoć, odnosno zakonskoga zastupnika,
8. mjesto i datum podnošenja prigovora.

Ako je prigovor nerazumljiv ili ne sadrži propisane elemente iz stavka 1. ovoga članka, nadležna služba će podnositelju prigovora vratiti prigovor uz navode što treba ispraviti ili dopuniti i odrediti će rok za ispravak ili dopunu prigovora, koji ne može biti dulji od osam (8) dana.

Članak 8.

Ako prigovor vezan za rok bude ispravljen, odnosno dopunjen i predan u roku određenom za dopunu ili ispravku nadležnoj službi, smatrat će se da je podnesen onoga dana kad je zaprimljen sa svim elementima sukladno članku 7. ovog pravilnika.

Ukoliko prigovor ne bude vraćen nadležnoj službi u određenom roku, ili bude vraćen bez ispravka odnosno dopune, odbacit će se.

Odbacit će se i svi nepravodobno podneseni prigovori i prigovori koji ne ispunjavaju uvjete propisane odredbama članka 7. ovog pravilnika.

Kupac može uz prigovor priložiti i dokaze koje posjeduje za potvrđivanje navoda na kojima temelji svoj prigovor.

Članak 9.

Podnošenje prigovora može se vršiti i na obrascu „PRIGOVOR“ koji je priložen uz ovaj pravilnik kao Dodatak 1. i čini njegov sastavni dio.

Obrasci prigovora bit će dostupni u poslovnica/radnim jedinicama i na web stranici JP “Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar.

Članak 10.

Ako ne postoje razlozi za odbacivanje prigovora, nadležna služba će nakon upoznavanja sa sadržajem prigovora pristupiti evidentiranju prigovora u informatički sustav i rješavanju istoga.

Obvezni elementi pri evidentiranju prigovora u informatički sustav su:

1. datum prijama prigovora,
2. broj prijamnog protokola,
3. šifra kupca,
4. naziv kupca,
5. adresa kupca,
6. šifra mjernoga mjesta,
7. naziv mjernoga mjesta,
8. adresa mjernoga mjesta,
9. ime i prezime podnositelja prigovora,
10. broj telefona podnositelja prigovora i
11. grupa, vrsta i razlog prigovora.

Članak 11.

Nadležna služba je dužna riješiti prigovor krajnjega kupca iz područja obrade obračunskih elemenata i obračuna potrošnje električne energije u roku osam (8) dana od dana primitka istog, a sve ostale prigovore u roku petnaest (15) dana.

Nadležna služba je dužna ispitati navode iz prigovora i po svakom prigovoru donijeti pisanu odluku (Odgovor na prigovor) s obrazloženjem i poukom o pravnom lijeku, nastojeći održati dobru namjeru pri rješavanju spora.

Članak 12.

Odlučujući o prigovoru nadležna služba može ili odbiti ili uvažiti prigovor, a o čemu će se krajnji kupac telefonski izvijestiti u razumnom roku.

Telefonsko izvještavanje krajnjega kupca o odlukama po prigovorima vrši služba koja je donijela odluku o prigovoru.

Članak 13.

Organizacijske jedinice Opskrbe električnom energijom koje zaprime prigovor koji nije u njihovoj nadležnosti rješavanja, dužne su isti odmah proslijediti nadležnoj službi na rješavanje.

IV. Postupak podnošenja i rješavanja žalbe

Članak 14.

Protiv Odgovora na prigovor može se uložiti žalba u roku osam (8) dana od primitka Odgovora na prigovor.

Ako nadležna služba ne odluči o prigovoru u roku iz članka 11. stavak 1. ovog pravilnika, krajnji kupac ima pravo podnijeti žalbu kao da je prigovor odbijen.

Članak 15.

Žalba treba sadržavati:

1. oznaku (broj) Odgovora na prigovor,
2. ime i prezime/naziv i adresu krajnjega kupca – podnositelja žalbe,
3. šifru kupca,
4. razlog žalbe,
5. potpis podnositelja žalbe, punomoćnika, odnosno zakonskoga zastupnika kupca.

Krajnji kupac može uz žalbu priložiti i dokaze koje posjeduje za potvrđivanje navoda na kojima temelji žalbu.

Članak 16.

Žalba se podnosi u pisanom obliku, putem nadležne službe koja je donijela Odgovor na prigovor (rješavala u prvom stupnju), onoj Službi nadležnoj za rješavanje po žalbi kako je navedeno u pouci o pravnom lijeku Odgovora na prigovor.

Odluka o žalbi mora se donijeti u roku osam (8) dana od dana primitka žalbe.

Odluka se dostavlja u pisanom obliku i s obrazloženjem.

Članak 17.

Služba nadležna za rješavanje žalbi odbacit će nepravodobno podnesene žalbe, žalbe koje nije podnio kupac, njegov punomoćnik, odnosno zakonski zastupnik i žalbe koje ne sadrže elemente propisane člankom 15. ovog pravilnika.

Članak 18.

Služba nadležna za rješavanje žalbi Odlukom će odbiti žalbu kao neosnovanu i potvrditi Odgovor na prigovor kada ustanovi da ne postoje razlozi zbog kojih se Odgovor na prigovor pobija žalbom.

Članak 19.

Služba nadležna za rješavanje žalbi može ukinuti Odgovor na prigovor i uputiti predmet prvostupanjskoj službi na ponovno rješavanje ili preinačiti Odgovor na prigovor.

Članak 20.

Odluka Službe nadležne za rješavanje žalbi je konačna na razini JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar.

Članak 21.

Služba za odnose s kupcima prati evidenciju svih zaprimljenih prigovora, svih odluka po istima, svih žalbi i odluka po žalbama.

V. Informiranje i izvještavanje

Članak 22.

Sve organizacijske jedinice Opskrbe električnom energijom obvezne su davati informacije i objašnjenja krajnjim kupcima iz područja licencirane djelatnosti Opskrbe električnom energijom. U slučaju kad se upit krajnjeg kupca odnosi na informacije koje nisu obuhvaćene licenciranom djelatnošću Opskrbe električnom energijom Služba koja je zaprimila prigovor dužna je isti odmah proslijediti organizacijskom dijelu Društva na čiju licenciranu djelatnost se upit odnosi.

Za informacije ili objašnjenja krajnji kupci se mogu obratiti nadležnoj poslovnicu/radnoj jedinici Opskrbe električnom energijom, kao i Službi za odnose s kupcima i telefonskim putem, bez podnošenja pisanog zahtjeva, ako objašnjenje ili dodatne informacije ne zahtijevaju daljnje aktivnosti.

Članak 23.

Služba za odnose s kupcima će redovito, a najmanje jedanput mjesečno izvještavati izvršnog direktora za Opskrbu električnom energijom o podnesenim i riješenim prigovorima na temelju ovog pravilnika.

VI. Prijelazne i završne odredbe

Članak 24.

Objašnjenja za primjenu ovog pravilnika daje Ured izvršnoga direktora za Opskrbu električnom energijom, koji se zadužuje za provedbu istoga.

Članak 25.

Opskrba električnom energijom se obvezuje na prikladan način obavijestiti krajnje kupce o ovom pravilniku i dati sve informacije vezane za pravila postupka rješavanja prigovora.

Članak 26.

Izmjene i dopune ovog pravilnika donose se na način i prema postupku propisanom za njegovo donošenje.

Članak 27.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a prigovori koji nisu riješeni do dana stupanja na snagu ovog pravilnika riješit će se po odredbama ovog pravilnika.

Članak 28.

Ovaj pravilnik će se po stupanju na pravnu snagu objaviti na web stranici JP "Elektroprivreda HZ HB" d.d. Mostar.

Broj: I-5286/09
U Mostaru, dana 25. lipnja 2009. godine

Generalni direktor:
Mato-Matan Žarić, dipl.ing.el.

Opskrba električnom energijom Opkrbno područje		Broj: <i>(popunjava Opkrbljivač)</i>
Poslovnica/RJ.....		
P R I G O V O R		
Kupac	Ime i prezime/Naziv:	
	Adresa/Sjedište:	
	Šifra:	
	Broj osobne iskaznice:	
	ID/PDV broj:	
Mjerno mjesto	Naziv:	
	Adresa:	
	Šifra:	
Podnositelj prigovora:		
Telefon/Fax/E-mail:		
Grupa prigovora: <i>(popunjava Opkrbljivač)</i>		
Vrsta prigovora: <i>(popunjava Opkrbljivač)</i>		
Razlog prigovora:		

Mjesto i datum podnošenja prigovora:	Podnositelj prigovora <i>(vlastoručni potpis)</i> :

NAPOMENA ZA PODNOSITELJA PRIGOVORA:

- PRIGOVOR MOŽE PODNIJETI KRAJNJI KUPAC OSOBNO, PUTEM PUNOMOĆNIKA ILI ZAKONSKOG ZASTUPNIKA
- PRIGOVOR KOJI NIJE POTPUN NEĆE SE RAZMATRATI
- PRIGOVOR SE RJEŠAVA SUKLADNO „PRAVILNIKU ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I DAVANJE INFORMACIJA KRAJNJIM KUPCIMA U OPSKRBI ELEKTRIČNOM ENERGIJOM“

