

**POSLOVNA POLITIKA  
OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM**

**Mostar, listopad 2009. godine**



## 1. UVOD

Svi smo zaduženi i odgovorni za zajednicu u kojoj živimo, svatko u okvirima svojih mogućnosti i područja djelovanja. Vodeći se vizijom socijalno i ekološki osjetljive, moderne korporacije koja jamči zadovoljstvo svojim kupcima, investitorima i uposlenima, JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, kao jedna od najuglednijih korporacija u Bosni i Hercegovini želi doprinijeti kontinuiranom gospodarskom napretku zajednice i postati temeljni pokretač gospodarskoga razvitka u područjima rasprostranjenosti svoje djelatnosti.

Naša je misija osigurati kupcima kvalitetnu uslugu opskrbe električnom energijom, tako da ni u kojem slučaju ne osjete krizu kvalitete i sigurne isporuke električne energije, posebice u današnjem dinamičnom okruženju, kada je potrošnja električne energije u stalnom porastu, energetske sustavi mnogih država prenapregnuti i njihova kriza evidentna, što ne isključuje ni našu državu.

Pored kvalitetne i sigurne isporuke električne energije, jedan od ključnih elemenata zaokruživanja procesa kvalitetnoga poslovanja uključuje i odnose s kupcima. Identificirajući najveće probleme naših kupaca i imajući u vidu da se zadovoljstvo kupaca postiže poboljšanjem kvaliteta usluge, JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar svoju strategiju sve više pokušava prilagoditi ovom segmentu, fokusirajući se prije svega na trenutačne kao i buduće potrebe kupaca.

## 2. CILJEVI POSLOVNE POLITIKE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

### 2.1. Temeljne odredbe

U uvjetima globalne liberalizacije i restrukturiranja energetskega sektora osnovna težnja i obveza uposlenika u Opskrbi električnom energijom je osigurati kvalitetnu i pouzdanu opskrbu kupaca električnom energijom. Ipak, sve veća očekivanja okoline u današnje vrijeme potaknula su nas da prilagodimo svoju politiku poslovanja i drugim segmentima. Takva politika se ne odnosi samo na kvalitetu i sigurnost opskrbe, nego i na cjelokupni odnos i komunikaciju s kupcima, kao bitne sastavnice suvremenoga tržišnog poslovanja.

Opskrba električnom energijom, utemeljena 2006. godine kao zaseban organizacijski dio u okviru JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, razvila je Poslovnu politiku na temelju stalnoga nastojanja poboljšanja kvaliteta usluge, uzimajući zadovoljstvo kupaca kao primarni pokazatelj uspjeha i pokretač stvaranja pozitivne slike Društva u javnosti. Vodeći se time, utvrđen je plan dugoročnoga djelovanja koji daje smjernice za djelovanje svih uposlenika radi ostvarenja strateških ciljeva organizacije.

Osnovni ciljevi Poslovne politike, čiji će najveći dio biti realiziran primjenom novih Općih uvjeta za isporuku električne energije, iskazani su kroz:

## **2.2. Poslovnu politiku obračuna i naplate**

Poslovna politika obračuna i naplate orijentira se prije svega na otvorenost i korektnost u poslovanju, kako unutar Društva tako i izvan njega, i svoj rad temelji na poboljšanju kvalitetnih, pravičnih i nediskriminirajućih odnosa s kupcima, pružajući svakom kupcu jednake uvjete opskrbe električnom energijom.

Poslovna politika obračuna i naplate sadrži sljedeće odredbe:

### **2.2.1. Očitavanje mjernih uređaja**

Očitavanje mjernih uređaja kupca/proizvođača vrši se u pravilu mjesečno. Moguće je i ugovaranje obračuna za kontinuiranu potrošnju kada se zbog nedostupnosti mjernih uređaja ne organizira očitavanje u mjesečnim razdobljima, ili ugradnja pretplatničkoga brojila.

### **2.2.2. Obračun električne energije**

Kupcu se, u pravilu, vrši mjesečni obračun električne energije po svim obračunskim elementima, ovisno o kategoriji potrošnje, sukladno važećim Tarifnim stavovima za prodaju električne energije i na temelju očitanih mjernih podataka.

### **2.2.3. Obveze krajnjega kupca**

Ugovorom o opskrbi električnom energijom regulirati će se između ostaloga obveze kupca da pisanim putem obavijesti Opskrbljivača i Distributera o određenim informacijama, kao što su ime, adresa i druge slične promjene u svom statusu, koje utječu na obračun električne energije i dostavu računa.

### **2.2.4. Način i rokovi dostave računa**

Računi se u pravilu mjesečno, kupcu dostavljaju putem pošte na adresu navedenu u Ugovoru o opskrbi električnom energijom, u roku osam (8) dana od dana izdavanja računa. U slučaju da kupac nije primio račun za električnu energiju u skladu s ugovorenim rokovima, dužan je o tome obavijestiti nadležnu poslovniciu/radnu jedinicu JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, koja će izdati presliku računa bez posebne naknade.

### **2.2.5. Način i rokovi dostave prigovora na račune**

Prigovor na račun za električnu energiju podnosi se neposrednom predajom u nadležnim poslovniciama/radnim jedinicama JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar ili putem pošte, isključivo u pisanom obliku u roku petnaest (15) dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora. Opskrbljivač je dužan ispitati navode iz prigovora i u roku osam (8) dana od dana prijama prigovora donijeti pisanu odluku s obrazloženjem. Ako prigovor bude opravdan, izdat će se novi račun s novim datumom dospijeća. U slučaju neprihvatanja prigovora kupac će biti obaviješten o istom, a ako osporava obračunati iznos, može podnijeti zahtjev za rješenje spora FERK-u u roku petnaest (15) dana od dana zaprimanja odgovora po prigovoru. Detaljan postupak rješavanja prigovora razrađen je u „Pravilniku za rješavanje prigovora i informiranje

krajnjih kupaca u Opskrbi električnom energijom“, koji je dostupan na web stranici Društva, zajedno s obrascima za podnošenje prigovora.

#### **2.2.6. Prihvatljive metode i rokovi plaćanja računa**

Plaćanje računa za električnu energiju vrši se u roku petnaest (15) dana od dana izdavanja računa uplatom na blagajnama JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, putem pošte i u bankama tako što se naznači račun banke preko koje se vrši uplata.

#### **2.2.7. Obračun kamata za kašnjenje plaćanja računa**

Sukladno Općim uvjetima za isporuku električne energije, Opskrbljivač ima pravo na obračun i naplatu zakonske zatezne kamate svim kupcima koji nisu u gore navedenom roku podmirili iskazanu novčanu obvezu za utrošenu električnu energiju. Iznos kamate za prekoračenje datuma plaćanja iskazivati će se na sljedećem računu.

#### **2.2.8. Opomene pred obustavu isporuke električne energije i isključenje**

Ukoliko u gore navedenom roku kupac ne plati račun za električnu energiju, JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar će putem pošte ili svojih uposlenika poslati opomenu pred isključenje u pisanom obliku. Ako ni nakon isteka roka iz opomene nisu izmirene dospjele novčane obveze, uslijedit će obustava isporuke električne energije. Isključenja će se vršiti između 8.00 i 15.00 sati, a datum isključenja neće biti petak, vikend, državni ili vjerski blagdan i dan prije blagdana. U slučaju kad je kupac isključen preko mjesec dana, neće biti obračunata naknada za mjerno mjesto i snagu.

Istekom roka od devedeset (90) dana, od dana obustave, ukoliko kupac ne otkloni razloge zbog kojih mu je obustavljena ili naložena obustava električne energije, JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar može raskinuti sve sklopljene ugovore, a dug se tada naplaćuje sudskim putem.

U slučaju nesklapanja novoga Ugovora o opskrbi električnom energijom u roku tri (3) godine gubi se status kupca i priključak se može demontirati.

#### **2.2.9. Objekti kojima se ne može obustaviti isporuka električne energije**

Objektima kojima bi isključenje električne energije dovelo u neposrednu opasnost živote i zdravlje ljudi ili izazvalo nenadoknadive materijalne štete ne može se obustaviti isporuka električne energije. U slučaju da kupac neuredno izmiruje svoje obveze za plaćanje električne energije, sukladno članku 81. Općih uvjeta za isporuku električne energije, JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar ima pravo zatražiti, a kupac osigurati instrumente osiguranja plaćanja za preuzetu električnu energiju koji mogu biti mjenice, bankovna jamstva i drugi prihvatljivi oblici jamstva.

#### **2.2.10. Mogućnost obročnog plaćanja**

Svim kupcima električne energije koji imaju dug iz prethodnih godina bit će omogućeno obročno plaćanje duga, sukladno važećim zakonskim propisima koji utvrđuju modele za reprogramiranje potraživanja elektroprivrednih poduzeća u Federaciji BiH, uz uvjet da redovno i uredno izvršavaju obveze po osnovu tekuće potrošnje.

### **2.2.11. Isporuca električne energije i naknada šteta**

Sukladno članku 82. Općih uvjeta za isporuku električne energije, kupac ima pravo na naknadu štete koja se može prepisati Opskrbljivaču ili Distributeru. Odgovornost za učinjenu štetu, načela obračuna i visina naknade nastojat će se rješavati sporazumno, sukladno važećim zakonskim i podzakonskim propisima. U slučaju da se ne postigne sporazum o odgovornosti za učinjenu štetu i visini naknade štete, svaka strana ima pravo pokrenuti sudski proces.

### **2.3. Sklapanje ugovora sa svim kupcima električne energije**

Sukladno odredbama novih Općih uvjeta za isporuku električne energije JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar će s postojećim i novim kupcima iz svih kategorija potrošnje zaključivati ugovore o opskrbi električnom energijom, ugovore o korištenju distribucijske mreže i ugovore o korištenju prijenosne mreže.

Obrasci svih ugovora dostupni su u ovlaštenim uredima za odnose s kupcima, odnosno poslovnica/radnim jedinicama JP „Elektroprivreda HZ Herceg Bosne“ d.d. Mostar, kao i na web stranici Društva. Sklapanje ugovora s postojećim kupcima, kao i preuzimanje potrebnih obrazaca obavljat će se bez novčane naknade.

Do zaključenja navedenih ugovora, za kupce kojima se električna energija isporučivala na osnovu Ugovora po pristupanju, primjenjivat će se odredbe važećih Tarifnih stavova i Općih uvjeta za isporuku električne energije.

Ugovori će za sve kupce električne energije iz iste kategorije biti zaključeni pod istim uvjetima.

#### **2.3.1. Sklapanje ugovora s kupcima iz kategorija potrošnje: kućanstvo, ostala potrošnja i javna rasvjeta**

Postojeći kupci iz kategorija potrošnje (kućanstvo, ostala potrošnja i javna rasvjeta) obvezni su sklopiti Ugovor o opskrbi električnom energijom i Ugovor o korištenju distribucijske mreže na neodređeno vrijeme s JP „Elektroprivreda HZ Herceg Bosne“ d.d. Mostar.

#### **2.3.2. Sklapanje ugovora s kupcima na 10(20),35 kV**

Krajnji kupci koji preuzimaju električnu energiju na 10(20),35 kV dužni su s JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar sklapati godišnje ugovore o opskrbi električnom energijom i ugovore o korištenju distribucijske mreže i to najkasnije do 30. studenoga tekuće godine za sljedeću godinu. Prilikom sklapanja godišnjih ugovora o opskrbi električnom energijom ugovaraju se sredstva osiguranja ispunjenja ugovora sukladno zakonu.

#### **2.3.3. Sklapanje ugovora s kupcima na 110 kV**

Krajnji kupci koji preuzimaju električnu energiju na 110 kV dužni su s JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar sklapati godišnje ugovore o opskrbi električnom energijom i ugovore o korištenju prijenosne mreže i to najkasnije do 30. studenoga tekuće godine za sljedeću godinu. Prilikom sklapanja godišnjih ugovora o opskrbi električnom energijom ugovaraju se sredstva osiguranja ispunjenja ugovora sukladno zakonu (mjernice, bankovna jamstva i drugi oblici jamstva prihvatljivi za Opskrbljivača).

## 2.4. Pružanje informacija kupcima

Razumijevanje i uzajamno povjerenje kupca i Opskrbljivača jamstvo je vjernosti i zadovoljstva kupca. Jedan od osnovnih preduvjeta za to je informiran kupac.

U cilju povećanja stupnja informiranosti i pružanja što bolje usluge opskrbe električnom energijom JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar će u sljedećem razdoblju ulagati znatno više napora u edukaciju kupaca kroz različite oblike suradnje.

Kupci će sustavno i kontinuirano, putem oglasa u medijima, prigodnim letcima i obavijestima koji se dostavljaju uz račun, kao i preko naše web stranice biti informirani o aktima, pravilnicima, odobrenim Tarifnim stavovima za isporuku električne energije, cjenicima kao i ostalim bitnim informacijama.

## 3. PRIMJENA POSLOVNE POLITIKE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Vodeći se politikom uspješnoga poslovanja, društvene odgovornosti i unapređivanja odnosa s kupcima JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar za ostvarivanje ciljeva Poslovne politike Opskrbe električnom energijom podrazumijeva provedbu niza aktivnosti, pri čemu je prije svega potrebno istaći:

- definiranje procedura i uputa kao što su: donošenje tipskih obrazaca zahtjeva i ugovora, Pravilnika za rješavanje prigovora i informiranje krajnjih kupaca u Opskrbi električnom energijom,
- pravodobno obračunavanje utrošene električne energije i uredna dostava računa do kupaca,
- aktivno započinjanje procesa potpisivanja ugovora,
- unaprjeđenje odnosa s kupcima i njihovo pravodobno informiranje, uz razvoj svih vidova podrške i uključenja svih uposlenih,
- formiranje i kadrovsko osposobljavanje informativnog centra za kupce.

Naša se politika poslovanja treba staviti u praksu preko sustava upravljanja, utemeljenoga u:

- ISO 14001
- ISO 9001
- OHSAS 18001
- Investiranje u uposlenike (Pravilnik o edukaciji uposlenika)
- Statut Poduzeća
- Etički kodeks Poduzeća.

Za provedbu ove politike svjesni smo potrebe intenzivnoga rada na unapređenju organizacije preuzetih poslova, omogućavanju tehničkih uvjeta za njihovo učinkovito obavljanje, kao i edukaciji kadrova kako bi se strategija prenijela na uposlenike i motivirala ih da svoje aktivnosti usmjeravaju na što brže i učinkovitije ostvarivanje zacrtanih strateških ciljeva.

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