

**POSLOVNA POLITIKA OBRAČUNA I NAPLATE  
OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM**

Mostar, prosinac 2014. godine



Temeljem članka 112. Statuta Javnog poduzeća „Elektroprivreda Hrvatske zajednice Herceg Bosne“ dioničko društvo Mostar (prečišćeni tekst) i članka 24. Poslovnika o radu Uprave Javnog poduzeća „Elektroprivreda Hrvatske zajednice Herceg Bosne“ dioničko društvo Mostar broj: I-1090/06, Uprava Javnog poduzeća „Elektroprivreda Hrvatske zajednice Herceg Bosne“ dioničko društvo Mostar je na sjednici održanoj 23. prosinca 2014. godine donijela:

## **POSLOVNU POLITIKU OBRAČUNA I NAPLATE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM**

### **1. Uvod**

Svi smo zaduženi i odgovorni za zajednicu u kojoj živimo, svatko u okvirima svojih mogućnosti i u području svoga djelovanja. Vodeći se vizijom socijalno i ekološki osjetljive, moderne korporacije koja jamči zadovoljstvo svojim kupcima, investitorima i uposlenicima, 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 krajnjim 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 krajnjim kupcima. Identificirajući najveće probleme naših krajnjih kupaca i imajući u vidu da se zadovoljstvo krajnjih 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 krajnjih kupaca.

### **2. Temeljni pojmovi**

Izrazi uporabljeni u ovom aktu imaju sljedeća značenja:

1. Društvo označava JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar,
2. FERK znači Regulatorna komisija za energiju u Federaciji Bosne i Hercegovine,
3. Informativni centar za kupce je organizacijski dio Opskrbe električnom energijom,
4. Komercijalni kupac znači krajnjeg kupca električne energije koji nije iz reda kućanstva i javne rasvjete, a čiji su objekti priključeni na distribucijski sustav naponske razine niže od 1 kV,
5. Krajnji kupac je kupac koji električnu energiju kupuje za vlastite potrebe,
6. Malo poduzeće znači svako gospodarsko društvo koje zadovoljava najmanje dva od tri navedena kriterija: da ima manje od 50 uposlenih, da ostvaruje ukupni godišnji prihod manji

- od 2 milijuna KM i čija je vrijednost poslovne imovine na kraju poslovne godine manja od 1 milijun KM, a čiji su objekti priključeni na distribucijski sustav naponske razine niže od 1 kV,
7. Mjerni uređaj znači uređaj koji mjeri i registrira potrošnju električne energije na mjernom mjestu,
  8. Nadležne službe su organizacijski dijelovi Opskrbe električnom energijom koji su odgovorni za rješavanje prigovora krajnjeg kupca iz područja njihove nadležnosti,
  9. Operator distribucijskog sustava (u daljnjem tekstu: ODS) znači pravnu osobu koja posjeduje licencu-dozvolu za djelatnost distribucije i nadležna je za pogon, upravljanje, održavanje, izgradnju i razvitak elektrodistribucijske mreže i priključivanje novih kupaca i proizvođača,
  10. Opskrba električnom energijom je organizacijska jedinica JP "Elektroprivreda HZ HB" d.d. Mostar,
  11. Prigovor označava formalni pisani zahtjev krajnjeg kupca za pokretanje postupka definiranoga Pravilnikom za rješavanje prigovora i informiranje krajnjih kupaca u Opskrbi električnom energijom,
  12. Univerzalna usluga znači dio javne usluge kojom se jamči priključak i opskrba električnom energijom po razumnim, jednostavno i lako usporedivim i transparentnim cijenama krajnjim kupcima iz kategorija kućanstva, malim poduzećima i komercijalnim kupcima.

### **3. Ciljevi Poslovne politike obračuna i naplate Opskrbe električnom energijom**

#### **3.1. 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 krajnjih 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 krajnjim kupcima, kao bitne sastavnice suvremenoga tržišnog poslovanja.

Opskrba električnom energijom utemeljena 2006. godine kao posebna organizacijska jedinica u okviru JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, razvila je Poslovnu politiku obračuna i naplate (u daljnjem tekstu: Poslovna politika) na temelju stalnoga nastojanja poboljšanja kvaliteta usluge, uzimajući zadovoljstvo krajnjeg kupca 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.

Poslovna politika 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 krajnjim kupcima, pružajući svakom krajnjem kupcu jednake uvjete opskrbe električnom energijom.

Poslovna politika sadrži temeljne odredbe koje ćemo uvažavati, ugovarati i implementirati, a odnose se na sljedeće:

##### **3.1.1. Očitavanje mjernih uređaja**

Očitavanje mjernih uređaja krajnjih kupca vrši se u pravilu mjesečno, a sukladno vremenskom razdoblju definiranom u ugovoru o korištenju distribucijske mreže, odnosno ugovoru o opskrbi

električnom energijom. Očitavanje organizira i operativno vrši ODS. Očitavanje mjernih uređaja može se vršiti izravno s mjernih uređaja i neizravno pomoću uređaja za daljinsko očitavanje.

### **3.1.2. Obračun električne energije**

Krajnjem kupcu se vrši obračun za utrošenu električnu energiju i ostvareno vršno opterećenje (ako se obračunava) u pravilu mjesečno, temeljem očitanih mjernih podataka dobivenih od ODS-a, sukladno cijenama iz ugovora za svako obračunsko razdoblje. U prije spomenutu cijenu nisu ukalkulirani naknada za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i učinkovite kogeneracije i iznos poreza na dodanu vrijednost koje je Opskrba električnom energijom obvezana evidentirati na svakom pojedinačnom računu krajnjeg kupca sukladno važećim propisima.

Ukoliko tijekom ugovornog razdoblja dođe do promjene cijena, Opskrba električnom energijom je obvezna o tome obavijestiti krajnjeg kupca na prikladan način, putem obavijesti.

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

Računi se krajnjem 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 krajnji kupac nije primio račun za električnu energiju u skladu s ugovorenim rokovima, dužan je o tome obavijestiti nadležnu poslovnicu Opskrbe električnom energijom najkasnije do dvadesetog (20.) u mjesecu, koja će izdati krajnjem kupcu presliku računa bez posebne naknade.

Opskrba električnom energijom je obvezna osigurati i dostavu elektroničkog računa ako krajnji kupac to zahtjeva.

### **3.1.4. Način i rokovi dostave prigovora krajnjih kupaca**

Krajnji kupac prigovor podnosi u pisanom obliku u roku petnaest (15) dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora.

Iznimno, krajnji kupac može podnijeti prigovor u pisanom obliku na novčani iznos naznačen na računu, u roku dospjeća računa.

Prigovor se može podnijeti i telefonom o čemu se sastavlja pisani dokument i o istom se vodi uredna evidencija. Međutim, ukoliko prigovor zahtjeva daljnje aktivnosti, krajnji kupac je obvezan prigovor podnijeti u pisanom obliku, sukladno Pravilniku za rješavanje prigovora i informiranje krajnjih kupaca u Opskrbi električnom energijom.

Prigovor se podnosi neposrednom predajom ili putem pošte na adresu opskrbnih područja, pogona ili poslovnica 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. Krajnji kupac prigovor može podnijeti osobno, putem punomoćnika ili zakonskoga zastupnika.

Nadležna služba Opskrbe električnom energijom dužna je riješiti prigovor krajnjega kupca na račun za električnu energiju u roku osam (8) dana od dana primitka istog, a sve ostale prigovore u roku petnaest (15) dana.

Detaljan postupak rješavanja prigovora krajnjih kupaca propisan je u Pravilniku za rješavanje prigovora i informiranje krajnjih kupaca u Opskrbi električnom energijom, koji je dostupan u

našim poslovnica, kao i na web stranici JP "Elektroprivreda HZ HB" d.d. Mostar , zajedno s obrascem za podnošenje prigovora.

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

Krajnji kupac obavezan je platiti račun za električnu energiju u roku datuma dospijeca računa.

Krajnji kupac može djelomično ili u cijelosti pisanim putem osporiti dostavljeni račun za obračunsko razdoblje. Ukoliko krajnji kupac ne prigovori na osnovanost i visinu obračunatog iznosa u propisanom roku, obavezan je izvršiti plaćanje računa.

Uplata računa može se izvršiti na blagajnama poslovnica Opskrbe električnom energijom (bez provizije), putem pošte i banaka.

Krajnjim kupcima električne energije bit će omogućeno obročno plaćanje duga, sukladno važećim odlukama koje propisuju načine reprogramiranja dospjelog dugovanja prema javnim poduzećima u Federaciji Bosne i Hercegovine, uz uvjet da redovno i uredno izvršavaju obveze po osnovu tekuće potrošnje.

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

Ako krajnji kupac ne plati dospjelu novčanu obvezu po računu obračunskoga razdoblja u roku dospijeca računa, Opskrba električnom energijom će obračunati zakonsku zateznu kamatu i iskazati je na prvom slijedećem računu za električnu energiju, koju je krajnji kupac dužan platiti.

### **3.1.7. Opomena zbog duga za električnu energiju i obustava isporuke električne energije (isključenje)**

Ukoliko u roku dospijeca krajnji kupac ne plati račun za električnu energiju Opskrba električnom energijom može mu ispostaviti opomenu zbog duga za električnu energiju u pisanom obliku. Ako krajnji kupac nakon isteka roka opomene ne plati dospjelu novčanu obvezu po računu , Opskrba električnom energijom/ODS dostavlja mu obavijest o obustavi isporuke električne energije najmanje osam (8) dana prije obustave, nakon kojeg protoka roka ukoliko krajnji kupac ne izmiri dospjelu novčanu obvezu ODS može obustaviti isporuku električne energije, odnosno izvršiti isključenje.

Obustava isporuke električne energije vršit će se između 8.00 i 15.00 sati, a datum isključenja neće biti petak, vikend, državni ili vjerski blagdan i dan prije blagdana.

U slučaju kada je mjerno mjesto krajnjeg kupca isključeno preko mjesec dana, neće biti obračunata naknada za mjerno mjesto i snagu.

### **3.1.8. Privremeno isključenje s distribucijske mreže**

Krajnji kupac može, temeljem pisanog zahtjeva, privremeno objavit potrošnju električne energije na svom mjernom mjestu. Ukoliko krajnji kupac privremeno objavi potrošnju električne energije, a nakon čega u zakonski propisanom roku, odnosno u roku od pet (5) godina, ne uputi pisani

zahtjev za prijavu privremeno odjavljene potrošnje električne energije, ugovor o opskrbi električnom energijom se smatra raskinutim, a elektroenergetska suglasnost prestaje važiti. Opskrba električnom energijom obvezna je dostaviti pisanu obavijest krajnjem kupcu u slučaju privremenog isključenja s mreže najmanje šezdeset (60) dana prije isteka roka privremenog isključenja.

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

Opskrba električnom energijom ne može obustaviti isporuku električne energije objektu unutar kojeg krajnji kupac koristi elektromedicinsku opremu neophodnu za održavanje ljudskog života, a za čiji rad je neophodno napajanje iz distribucijske mreže. Krajnji kupac je obvezan dostaviti posebnu medicinsku dokumentaciju prilikom sklapanja ugovora o opskrbi električnom energijom.

### **3.1.10. Isporuka električne energije i naknada štete**

Krajnji kupac ima pravo na naknadu štete, sukladno članku 86. Općih uvjeta za isporuku električne energije, ako pretrpi štetu zbog prekida u isporuci i uslijed isporuke nekvalitetne električne energije, koja se može pripisati u krivicu ODS-a ili Opskrbe električnom energijom. 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 postupak.

### **3.1.11. Obveze krajnjega kupca**

Krajnji kupac je dužan koristiti električnu energiju i snagu sukladno zaključenim ugovorima. Krajnji kupac može koristiti električnu energiju samo za vlastite potrebe, preko mjernih uređaja, bez mogućnosti preprodaje iste ili omogućavanja drugom krajnjem kupcu, bez odobrenja ODS-a, napajanje preko svojih instalacija. Krajnji kupac obvezan je pisanim putem obavijestiti Opskrbu električnom energijom o određenim informacijama, kao što su ime, adresa, kvarovi na priključku i mjernim uređajima i druge slične promjene, koje utječu na obračun električne energije i dostavu računa. Krajnji kupac obvezan je obavijestiti Opskrbu električnom energijom u slučaju privremene odjave s mjernog mjesta.

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

JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, odnosno Opskrba električnom energijom kontinuirano će sklapati ugovore o opskrbi električnom energijom s postojećim krajnjim kupcima iz svih kategorija potrošnje sukladno Općim uvjetima za isporuku električne energije. Ugovori će za sve krajnje kupce električne energije iz iste kategorije biti zaključeni pod istim uvjetima. Sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom s postojećim kupcima, kao i preuzimanje potrebnih obrazaca obavljat će se bez novčane naknade.

S krajnjim kupcima koji imaju pravo na opskrbu električnom energijom u okviru pružanja univerzalne usluge (kategorija potrošnje kućanstvo, te mala poduzeća i komercijalni kupci) ugovori će biti zaključeni na neodređeno vrijeme, dok će se s ostalim krajnjim kupcima ugovori sklapati na određeno vrijeme.

Ugovori zaključeni prije početka primjene novih Općih uvjeta za isporuku električne energije nastavljaju se primjenjivati u onoj mjeri u kojoj su usuglašeni s odredbama novih Općih uvjeta i drugih akata FERK-a do zaključenja novih ugovora. Na pitanja iz tih prijašnjih ugovora koja nisu usuglašena s odredbama novih Općih uvjeta izravno će se primjenjivati odredbe novih Općih uvjeta i drugih općih akata FERK-a, koji se odnose na ta pitanja.

### **3.3. Pružanje informacija kupcima**

Razumijevanje i uzajamno povjerenje krajnjih kupca i JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, odnosno Opskrbe električnom energijom jamstvo je vjernosti i zadovoljstva krajnjih kupaca. Jedan od osnovnih preduvjeta za to je informiran krajnji kupac.

U cilju povećanja stupnja informiranosti i pružanja što bolje usluge opskrbe električnom energijom Opskrba električnom energijom će u sljedećem razdoblju ulagati znatno više napora u edukaciju krajnjih kupaca kroz različite oblike suradnje.

Krajnji kupci će sustavno i kontinuirano, putem oglasa u medijima, prigodnim katalogima, letcima, obavijestima na računu, kao i preko web stranice JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar biti informirani o njihovim pravima i obvezama, ugovorima, obračunu potrošnje električne energije, cjenicima, naplati električne energije, slobodnom izboru opskrbljivača, pravilnicima, tipskim obrascima, kao i ostalim bitnim informacijama.

U okviru Opskrbe električnom energijom formiran je Informativni centar za kupce, kao zaseban organizacijski dio, koji obavlja poslove vezane za razvoj i uspostavu kvalitetnih odnosa i komunikacije s krajnjim kupcima, kao i poslove informiranja i pravodobnog obavještanja krajnjih kupaca.

Putem besplatnoga telefonskog broja 080080001 krajnji kupci mogu dobiti sve potrebne informacije i objašnjenja.

Besplatan broj telefona 080080001 na raspolaganju je svim krajnjim kupcima koji pozivaju s fiksnog telefona ili mreža mobilnih operatera unutar Bosne i Hercegovine.

Za pozive iz inozemstva krajnji kupci mogu se obratiti na telefon +387 36 335 460 (poziv na ovaj broj obračunava se po redovitoj tarifi pružatelja telekomunikacijskih usluga).

Osim toga, dvadeset i četiri (24) sata dnevno krajnjim kupcima je dostupna opcija ostavljanja poruka u glasovnom pretincu kako bi mogli uputiti primjedbu, pitanje, prijedlog, sugestiju, ideju ili pohvalu, prijaviti neovlaštenu potrošnju i druge nepravilnosti koje se odnose na kupce ili naše uposlenike, nakon čega će svi njihovi zahtjevi biti obrađeni u najkraćim mogućim rokovima.

## **4. Primjena Poslovne politike obračuna i naplate Opskrbe električnom energijom**

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

1. Objavljivanje Poslovne politike uposlenicima i krajnjim kupcima,

2. Izobrazba i usavršavanje uposlenika Opskrbe električnom energijom s ciljem postizanja veće razine poslovnog znanja i učinkovitosti uposlenika u uvjetima otvorenog tržišta električne energije,
3. Razvoj Informativnog centra za kupce,
4. Definiranje pravilnika, procedura, uputa i drugih akata, kao i donošenje tipskih obrazaca zahtjeva, ugovora i sl.,
5. Aktivno započinjanje procesa potpisivanja novih ugovora o opskrbi električnom energijom s postojećim krajnjim kupcima,
6. Unaprjeđenje odnosa s krajnjim kupcima i njihovo pravodobno i kontinuirano informiranje, uz razvoj svih vidova podrške i uključanja svih uposlenika Opskrbe električnom energijom.

Za provedbu ove Poslovne politike svjesni smo potrebe intenzivnoga rada na unaprjeđenju 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 Društva.

## 5. Završne odredbe

Ova Poslovna politika stupa na snagu 1. siječnja 2015. godine. Stupanjem na snagu ove Poslovne politike prestaje važiti Poslovna politika Opskrbe električnom energijom broj: I-5273/09 od 25. lipnja 2009. godine.

Broj: I-10102/14

U Mostaru, 23. prosinca 2014. godine

Generalni direktor:  
Nikola Krešić, dipl.ing.el.

