

P R A V I L N I K

ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I INFORMIRANJE KRAJNJIH KUPACA U OPERATORU DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA / DISTRIBUCIJI ELEKTRIČNE ENERGIJE

Mostar,

2015. godine

Temeljem članka 88. Općih uvjeta za isporuku električne energije, članka 112. Statuta JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar i članka 24. Poslovnika o radu Uprave Javnog poduzeća „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar Uprava Društva je na sjednici održanoj dana2015. godine donijela:

P R A V I L N I K

ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I INFORMIRANJE KRAJNJIH KUPACA U OPERATORU DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA / DISTRIBUCIJI ELEKTRIČNE ENERGIJE

I. Temeljne odredbe

Članak 1.

Svrha pravilnika

Ovim pravilnikom uređuju se procedure, način prijema, evidencije, rješavanja prigovora i informiranja krajnjih kupaca iz područja licenciranih djelatnosti Operatora distribucijskog sustava /Distribucije električnom energijom.

Članak 2.

Područje primjene

Procedure se primjenjuje u JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar, u Operatoru distribucijskog sustava / Distribuciji električne energije.

II. Temeljni pojmovi

Članak 3.

Pojmovi i kratice

Izrazi upotrijebljeni u ovom pravilniku imaju sljedeća značenja:

1. **Dozvola za rad (licenca)**-predstavlja ovlast nadležnog tijela za obavljanje određene elektroprivredne djelatnosti,
2. **Društvo** - označava JP „Elektroprivreda HZ HB“ d.d. Mostar,
3. **Operator distribucijskog sustava-(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.
4. **FERK**- znači Regulatorna komisija za energiju u Federaciji BiH,
5. **DP/Pogon** - Distribucijsko područje/Pogon,
6. **Poslovnica**- organizacijski dijelovi distribucije električne energije,
7. **Prigovor** – usmeni ili formalni pisani zahtjev krajnjeg kupca za pokretanje postupka definiranog ovim pravilnikom,
8. **Krajnji kupac** – Kupac koji električnu energiju kupuje za vlastite potrebe.

III. Postupak podnošenja i rješavanja prigovora

Članak 4. Podnošenje prigovora

Krajnji kupac ima pravo podnošenja prigovora ukoliko smatra da je došlo do povrede odredbi Općih uvjeta za isporuku električne energije.

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

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 obavezan prigovor podnijeti sukladno člancima 5., 6., 7., i 8. Ovog Pravilnika.

Članak 5.

Prigovor se podnosi neposrednom predajom ili putem pošte na adresu Distribucijskih područja, pogona ili poslovnica Distribucije električnom energijom/ODS-a.

Uvjet pisanog oblika ispunjavaju i prigovor upućeni telegramom, telefaksom ili elektronskom poštom. Ovakvi prigovori se smatraju potpisanim ako je u njima označen pošiljatelj.

Članak 6.

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

Članak 7.

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

1. ime i prezime/naziv podnositelja prigovora,
2. adresu i broj telefona podnositelja prigovora,
3. šifra krajnjeg kupca,
4. šifra i adresa mjernog mjesta,
5. organizacijski dio kojem se podnosi prigovor,
6. razlog prigovora,
7. potpis krajnjeg kupca ili potpis punomoćnika uz dostavljenu punomoć odnosno zakonskog zastupnika,
8. mjesto i datum podnošenja prigovora.

Ako je prigovor nerazumljiv ili ne sadrži propisane elemente iz stavka 1 ovog članka, nadležna služba/Povjerenstvo, će podnositelju prigovora vratiti prigovor uz navode što treba ispraviti ili dopuniti i odredit 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/Povjerenstvu, smatrat će se da je podnesen onog dana kad je zaprimljen.

Članak 9.

Prijem i evidencija prigovora

Prijam i evidencija prigovora zaprimljenih u pisanom obliku

Prigovori u pisanom obliku, upućeni putem pošte ili faksom, zaprimaju se i evidentiraju na protokolu Poslovnice. Također, prigovore zaprima i evidentira ovlaštena osoba nadležnoga DP/Pogona, ukoliko su upućeni na njezinu adresu. Prigovori zaprimljeni u Direkciji Društva ili u nekom drugom organizacijskom dijelu Društva, upućuju se preko Protokola na rješavanje nadležnoj organizacijskoj jedinici Distribucije električne energije/ODS-a.

U Poslovnici, 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. Ukoliko rješavanje zaprimljenoga prigovora nije u nadležnosti Poslovnice, rukovoditelj će prigovor prosljediti nadležnoj Službi DP/Pogona.

Prijam i evidencija prigovora primljenih osobnim obraćanjem

Prigovori upućeni osobnim, usmenim obraćanjem zaprimaju se i evidentiraju na mjestu za prijam kupaca u sjedištu Poslovnice, 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, prigovor se ne evidentira,
2. ako prigovor nije moguće riješiti odmah, prigovor se evidentira na propisan način ili se podnositelju prigovora omogući telefonski kontakt sa nadležnom 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.

Prijam i evidencija prigovora zaprimljenih putem telefona

Telefonskim putem prigovori se zaprimaju i evidentiraju u protokolu Poslovnica ili dispečerskim centrima. Evidencija prigovora se vodi kao u stavku 1 i 2 ovoga članka.

Prijam i evidencija prigovora zaprimljenih elektronskim putem

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

Ukoliko prigovor koji je podnesen elektronskim putem zaprimi Direkcija Društva ili drugi organizacijski dio Društva, isti se odmah prosljeđuje nadležnoj organizacijskoj jedinici Distribucije električne energije/ODS na rješavanje.

Evidencija prigovora

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

1. mjesto prijama (Poslovnice)
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
11. organizacijska jedinica nadležna za rješavanje prigovora.

Članak 10. Odgovor na prigovor

Nakon što zaprimi prigovor krajnjeg kupca, ako ne postoje razlozi za odbacivanje prigovora, nadležno tijelo je obvezno ispitati navode iz prigovora i po svakom prigovoru sačiniti pisani odgovor s detaljnim obrazloženjem i uputom kupcu o daljnjim koracima koje može poduzeti i nastojati sporazumno riješiti nastali spor s krajnjim kupcem u što kraćem roku ali ne kasnije od 15 dana od dana zaprimanja prigovora krajnjeg kupca.

Članak 11.

Odlučujući o prigovoru nadležno tijelo može odbiti ili uvažiti prigovor, o čemu se krajnji kupac može i telefonski obavijestiti ali su obvezni pisani odgovor dostaviti krajnjem kupcu s dokazom o urednoj dostavi.

Članak 12.

U slučaju kada zaprimljeni prigovor krajnjeg kupca ne spada u djelokrug rada i nadležnost ODS/Distribucije električnom energijom, ista je dužna bez odlaganja prigovor proslijediti Opskrbljivaču ili drugoj organizacijskoj jedinici Društva na čiju se licenciranu djelatnost prigovor odnosi, na daljnje rješavanje.

IV. Postupak podnošenja i rješavanja žalbe

Članak 13.

Protiv odgovora na prigovor može se uložiti žalba u roku od 15 dana od primitka odgovora na prigovor.

Ako nadležna osoba, ne odluči o prigovoru u roku iz članka 10. ovog Pravilnika, krajnji kupac ima pravo podnijeti žalbu kao da je prigovor odbijen.

Članak 14.

Žalba treba sadržavati:

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

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

Članak 15.

Žalba se podnosi u pisanom obliku, putem nadležne organizacijske jedinice koja je donijela odgovor na prigovor (rješavala u prvom stupnju), onoj službi/povjerenstvu nadležnoj za rješavanje po žalbi kako je navedeno u pouci o pravnom lijeku odgovora na prigovor.

Rješenje o žalbi donosi se i dostavlja stranci u roku od 30 dana od dana predaje žalbe.

Članak 16.

Nadležno tijelo za rješavanje žalbi odbacit će nepravodobno podnesene žalbe, žalbe koje nije podnio krajnji kupac, njegov punomoćnik, odnosno zakonski zastupnik i žalbe koje ne sadrže elemente propisane člankom 14. ovog Pravilnika.

Članak 17.

Nadležno tijelo 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 18.

Nadležno tijelo za rješavanje žalbi može poništiti, izmijeniti ili dati suglasnost na prvostupanjsko rješenje.

Članak 19.

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

Članak 20.

V. 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.

Prigovori zbog kvarova na mreži

Za rješavanje prigovora zbog kvarova na mreži nadležan je DDC, Poslovnica.

Rukovoditelj DDC-a/dispečer određuje prioritet prigovora:

1. Prvi prioritet u rješavanju imaju prijave kada su izravno ugroženi životi, zdravlje i imovina građana ili okoline. Na izvanredne okolnosti, situacije kada je prekinuta isporuka električnom energijom ili je ugroženo zdravlje i sigurnost pučanstva kao rezultat teških vremenskih uvjeta, kvarova na opremi, požara, poplava, potresa i drugih nezgoda, elektroprivredno društvo će odgovoriti poduzimanjem aktivnosti s odgovarajućim osobljem i opremom u roku od dva sata od trenutka saznanja o izvanrednoj okolnosti.
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. Na izvanredne okolnosti, situacije kada je prekinuta isporuka električnom

energijom ili je ugroženo zdravlje i sigurnost pučanstva kao rezultat teških vremenskih uvjeta, kvarova na opremi, požara, poplava, potresa i drugih nezgoda, elektroprivredno društvo će odgovoriti poduzimanjem aktivnosti s odgovarajućim osobljem i opremom u roku od dva sata od trenutka saznanja o izvanrednoj okolnosti.

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-a/dispečer, angažiranjem dežurnih ekipa, organizira rješavanje prigovora na terenu (otklanjanje kvara). Ukoliko se radi o opsežnijem kvaru, u dogovoru s nadležnom Poslovnicom, angažira dodatne ekipe radi što bržeg otklanjanja kvara. 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.

Pismene prigovore zaprimljene u Poslovnici zbog kvarova na mreži rješava nadležni rukovoditelj Poslovnice uz dogovor sa službom održavanja DP/ Pogona. Rukovoditelj Poslovnice će organizirati provedbu mjera i sačiniti odgovor na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Podnesene pismene prigovore koje Poslovnica 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.

Protiv odgovora na prigovor krajnji kupac može uložiti žalbu FERK-u, u roku od 15 dana od dana prijema odgovora ODS-a, sukladno članku 89 točka 1. e) i točka 2. Općih uvjeta za isporuku električne energije.

Prigovori na rješenje o zahtjevu za izdavanje prethodne i elektroenergetske suglasnosti

Članak 21.

ODS će na zahtjev krajnjeg kupca izdati odgovarajuću elektroenergetsku suglasnost sukladno tehničkim i pogonskim mogućnostima distribucijske mreže, te planovima i programima razvitka, poštujući načela transparentnosti rada i ravnopravnosti svih krajnjih kupaca/proizvođača.

O svojoj odluci po zahtjevu za prethodnu, odnosno elektroenergetsku suglasnost, ODS je obvezan odlučiti pisanim putem, u obliku rješenja čiji je sastavni dio prethodna, odnosno elektroenergetska suglasnost, obrazložiti razloge donošenja istog, uz obvezno navođenje uputa o pravu na žalbu, o čemu je potrebno osigurati dokaz o urednoj dostavi sukladno važećim zakonskim propisima o načinu dostave.

Podnositelj zahtjeva kome je odbijen pristup distribucijskoj mreži ili je nezadovoljan uvjetima za pristup distribucijskoj mreži, može podnijeti žalbu, na dostavljeno rješenje ODS-a u roku od 15 dana od dana prijema rješenja.

FERK sukladno odredbama svog Pravilnika o javnim raspravama i rješavanju zahtjeva, sporova i žalbi rješava u drugom stupnju po žalbi podnositelja zahtjeva za prethodnu,

odnosno elektroenergetsku suglasnost, kome je odbijen pristup distribucijskoj mreži ili je nezadovoljan uvjetima za pristup distribucijskoj mreži.

Žalba se neposredno predaje ili šalje poštom nadležnom ODS-u u roku od 15 dana od dana prijema rješenja ODS-a.

Prigovor zbog neispravnosti mjernih uređaja/mjerne opreme

Članak 22.

Održavanje, kontrolu, zamjenu i premještanje mjernih uređaja može vršiti samo ODS.

Krajnji kupac, proizvođač odnosno opskrbljivač može zatražiti kontrolni pregled mjerne opreme ukoliko postoji sumnja da električnu energiju odnosno snagu ne registriraju pravilno. Ako se kontrolnim pregledom utvrdi da je mjerni uređaj imao veća odstupanja nego što je to prema važećim propisima dopušteno ODS snosi troškove pregleda ili zamjene u suprotnom troškove kontrolnog pregleda snosi podnositelj zahtjeva.

Ukoliko krajnji kupac, proizvođač odnosno opskrbljivač zatraži izvanredno ili dodatno ispitivanje ODS će isto uraditi ne kasnije od 30 dana nakon podnošenja zahtjeva i izvršit će potrebna ispitivanja kako bi utvrdio točnost mjernih uređaja.

Krajnji kupac/proizvođač je obavezan obavijestiti ODS odnosno opskrbljivača o neispravnosti mjernih uređaja, odmah po saznanju, bez odlaganja.

ODS je obavezan izvršiti provjeru ispravnosti u roku od 72 sata od zaprimljene obavijesti a dovođenje mjernog mjesta u ispravno stanje izvršiti u najkraćem mogućem roku.

ODS je obavezan u roku od 48 sati po izvršenim izmjenama, pisanim putem obavijestiti krajnjeg kupca/proizvođača odnosno opskrbljivača o svim izmjenama mjerne opreme koje utječu na obračun.

ODS je obavezan o svim uočenim nepravilnostima na mjernom mjestu koje utječu na obračun potrošene električne energije krajnjeg kupca/proizvođača, pisanim putem obavijestiti krajnjeg kupca/proizvođača odnosno opskrbljivača, u roku od 48 sati. ODS odnosno opskrbljivač je dužan izvršiti ispravku obračuna i o istome obavijestiti krajnjeg kupca/proizvođača.

Za odlučivanje o prigovorima krajnjih kupaca koji se odnose na neispravnost mjerne opreme/mjernih uređaja odgovoran je rukovoditelj nadležne Poslovnice, koji organizira i nadzire način i rok rješavanja prigovora.

Nakon što zaprimi prigovor krajnjeg kupca, ukoliko ne postoje razlozi za odbacivanje prigovora iz čl. 7. ovog Pravilnika Rukovoditelj Poslovnice je dužan donijeti Odluku po prigovoru u što kraćem roku ali ne kasnije od 15 dana od dana zaprimanja rezultata ispitivanja ispravnosti mjernih uređaja.

Protiv odgovora na prigovor može se uložiti žalba u roku od 15 dana, od dana primitka odgovora na prigovor, nadležnoj Službi za mjerenje DP/Pogona, koja je dužna u daljnjem roku od 30 dana odlučiti o podnesenoj žalbi.

Prigovori zbog štete na imovini drugih, prouzrokovanih kvarovima ili radovima na elektroenergetskim objektima

Članak 23.

Ako krajnji kupac pretrpi štetu zbog prekida u isporuci i uslijed isporuke nekvalitetne električne energije, koja se može pripisati u krivicu ODS-a, ODS je obavezan nadoknaditi nastalu štetu krajnjem kupcu.

Krajnji kupac je obavezan o šteti iz stavka (1) ovog članka bez odlaganja obavijestiti ODS. ODS je obavezan evidentirati, obraditi i arhivirati podatke koji se odnose na stavke (1) i (2) ovog članka.

Na zahtjev krajnjeg kupca nadležne služba/povjerenstvo procjenjuju štetu i predlažu krajnjem kupcu način i iznos naknade za učinjenu štetu, sukladno metodologiji rada Povjerenstva za naknadu šteta.

Ako krajnji kupac nije zadovoljan procjenom nadležne službe/povjerenstva, u tom slučaju na zahtjev ODS-a procjenu štete izvršit će sudski vještak elektrotehničke struke, odnosno za to ovlaštena stručna institucija.

Ako krajnji kupac nije zadovoljan procjenom štete od strane sudskog vještaka ima pravo pokrenuti sudski postupak kod nadležnog suda.

Prigovor na račun

Članak 24.

U slučaju da je ugovor o korištenju distribucijske mreže zaključio ODS izravno s krajnjim kupcem, ODS dostavlja račun za cijenu korištenja distribucijske mreže krajnjem kupcu na adresu navedenu u ugovoru kao adresa dostave računa.

Ukoliko krajnji kupac ne zaprimi račun u ugovorenom roku obavezan je o istom izvijestiti ODS koji mu besplatno izdaje presliku računa.

Krajnji kupac je obavezan platiti dostavljeni račun u roku navedenom na računu.

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.

Krajnji kupac može podnijeti prigovor u pisanom obliku ODS-u na novčani iznos naznačen na računu, u roku određenom za plaćanje.

ODS je obavezan odlučiti o prigovoru u roku od osam dana od dana prijema prigovora, te o istom u pisanom obliku obavijestiti podnositelja prigovora, s uputom kako može podnijeti prigovor FERK-u u roku od 15 dana od dana zaprimanja odgovora po prigovoru.

Krajnji kupac je obavezan platiti nesporni dio računa.

Prigovori na postupak ustanovljenja neovlaštene potrošnje

Članak 25.

Utvrđivanje neovlaštene potrošnje vrši se prilikom redovitih i izvanrednih kontrola mjernog mjesta.

Kontrole iz stavka (1) ovog članka vrše najmanje dvije kvalificirane osobe koje ovlasti ODS.

O izvršenoj kontroli se sastavlja zapisnik koji obvezno sadrži : naziv ODS-a, broj i nadnevak, mjesto obavljanja kontrole, dan i sat kad se kontrola obavlja uz naznaku radi li se o redovitoj ili izvanrednoj kontroli, te ukoliko se radi o izvanrednoj kontroli, pojašnjenje razloga za istu, imena ovlaštenih osoba ODS-a, ime krajnjeg kupca ukoliko je nazočan ili druge osobe koja je omogućila vršenje kontrole mjernog mjesta krajnjeg kupca, kao i imena drugih nazočnih osoba, podatke o priključnom vodu, podatak o mjernom mjestu, podatak o namjeni potrošnje, podatak o posljednjem pregledu mjernog mjesta, točan i kratak tijek i sadržaj izvršenih radnji na mjernom mjestu. Tijekom kontrole mjernog mjesta isto se fotografira i ova radnja se unosi u zapisnik. Zapisnik se treba pročitati, te ukoliko krajnji kupac zahtijeva, u isti se unose i njegove primjedbe. Zapisnik potpisuju svi nazočni. Zapisnik o izvršenoj kontroli sastavlja se u tri primjerka, od kojih se prvi primjerak ostavlja krajnjem kupcu. Ukoliko krajnji kupac neće potpisati zapisnik ili se udalji prije zaključenja zapisnika, to će se upisati u zapisnik i navesti razlog zbog kojeg je potpis uskraćen.

Očitanje mjernih uređaja ne smatra se pregledom mjernog mjesta i ne može se koristiti za određivanje početka neovlaštene potrošnje. Međutim, to ne isključuje obvezu očitavača da, ukoliko primijeti vidljive nedostatke i oštećenja na mjernom mjestu, o tome obavijesti nadležne osobe u ODS-u, a sve u cilju utvrđivanja neovlaštene potrošnje.

U slučaju neovlaštene potrošnje električne energije ODS vrši obračun urađen sukladno Metodologiji za utvrđivanje količina i cijene za obračun električne energije po osnovi neovlaštene potrošnje, koja je sastavni dio Općih uvjeta za isporuku električne energije. Obračun, fakturiranje i naplatu neovlaštene potrošnje vrši ODS, odnosno opskrbljivač sukladno dostavljenom obračunu ODS-a, ukoliko je korištenje distribucijske mreže regulirano ugovorom o opskrbi električnom energijom.

Metodologija za utvrđivanje količina i cijene za obračun električne energije po osnovi neovlaštene potrošnje treba biti dostupne na internetskoj stranici ODS-a kao i u svim ovlaštenim uredima ODS-a za odnose s korisnicima distribucijskog sustava, odnosno Poslovnica.

Krajnji kupac, ima pravo podnošenja prigovora na zapisnik o neovlaštenoj potrošnji ili na račun za neovlaštenu potrošnju Poslovnici, 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 ili se šalje putem pošte. Nakon što zaprimi prigovor krajnjega kupca, Poslovnica koja je utvrdila neovlaštenu potrošnju isti kroz protokol dostavlja Povjerenstvu za rješavanje prigovora iz oblasti neovlaštene potrošnje.

Povjerenstvo za rješavanje prigovora iz oblasti neovlaštene potrošnje, nakon što zaprimi prigovor krajnjeg kupca, ukoliko ne postoje razlozi za odbacivanje prigovora iz članka 7. ovog Pravilnika, dužno je provjeriti navode iz prigovora, te pripremiti prijedlog rješenja kojim prigovor odbija kao neosnovan ili kojim u cijelosti ili djelomično usvaja navedeni prigovor, nastojeći održati dobru namjeru pri rješavanju spora, odnosno nastojati sporazumno riješiti nastali spor s krajnjim kupcem.

Povjerenstvo je dužno pripremiti prijedlog rješenja najkasnije u roku (15) petnaest dana od dana podnošenja prigovora.

Rješenje potpisuje rukovoditelj DP/Pogona. Na rješenje se ne može uložiti žalba ali krajnji kupac može pokrenuti postupak pred nadležnim sudom.

Informiranje krajnjih kupaca

Članak 26

„Svi organizacijski dijelovi Distribucije elektricnom energijom obvezne su davati informacije i objasnjenja krajnjim kupcima iz područja licencirane djelatnosti ODS/ Distribucije elektricnom energijom.

U slučaju kad se upit krajnjeg kupca ili drugog korisnika mreže odnosi na informacije koje nisu obuhvaćene Licenciranom djelatnošću ODS-a/ Distribucije elektricnom energijom, Služba koja je zaprimila prigovor dužna je isti odmah proslijediti organizacijskom dijelu Društva na čiju licenciranu djelatnost se upit odnosi.

ODS će uredno informirati krajnje kupce o svojim aktima, pravilnicima, tarifama/cijenama, metodologijama, odobrenim jediničnim iznosima naknada za priključenje na distribucijsku mrežu, cjenicima usluga i ostalim važnim informacijama.

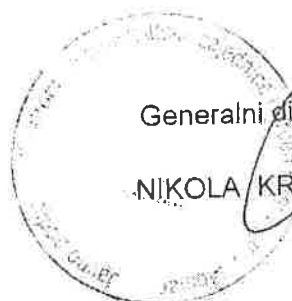
Informiranje se može izvršiti na jedan od sljedećih načina ili kombiniranjem više njih:

- a) objavljivanjem na svojoj internetskoj stranici,
- b) putem oglasa u visoko tiražnom dnevnom tisku i/ili putem drugih sredstava javnog informiranja,
- c) putem prikladnih brošura koje se bez naknade mogu podići u ovlaštenim uredima ODS-a
- d) putem letka uz račun.

Članak 27.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik za rješavanje prigovora i informiranje krajnjih kupaca u Distribuciji električne energije, od 25.06.2009. god broj I-5286-1/09 i Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika za rješavanje prigovora i informiranje krajnjih kupaca u Distribuciji električne energije od 25.03.2010.god. broj4802/10

Broj: I-1249/15
U Mostaru, dana 17.3.2015. godine



Generalni direktor:

NIKOLA KRESIĆ dipl.ing.el.

