



**KATALOG ZA KRAJNJE KUPCE
ELEKTRIČNE ENERGIJE**



Našim krajnjim kupcima



U Bosni i Hercegovini je od 1. siječnja 2015. godine u potpunosti otvoreno tržište električne energije. Od toga dana svi su krajnji kupci električne energije kvalificirani kupci, što znači da mogu slobodno na tržištu odabrati svoga opskrbljivača električnom energijom.

Razumijevanje i dugogodišnje uzajamno povjerenje krajnjih kupca električne energije i Javnoga poduzeća *Elektroprivreda HZ HB d.d.* Mostar jamstvo su buduće vjernosti i zadovoljstva naših krajnjih kupaca koji predstavljaju našu najveću vrijednost.

O nama

JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar je elektroenergetsko poduzeće koje se bavi proizvodnjom, distribucijom, opskrbom i trgovinom električne energije.

U svom portfelju proizvodnje električne energije imamo sedam hidroelektrana: HE Rama, CHE Čapljina, HE Mostar, HE Jajce I, HE Jajce II, HE Peć Mlini i HE Mostarsko blato. Jedno smo od rijetkih poduzeća u svijetu čija je proizvodnja električne energije u potpunosti iz obnovljivih izvora energije.

JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar posjeduje dozvole za rad (licencije) za proizvodnju električne energije, distribuciju električne energije, opskrbu električnom energijom prvoga reda, opskrbu električnom energijom drugoga reda i međunarodnu trgovinu električnom energijom.



Prema tim dozvolama za obavljanje djelatnosti opskrbe električnom energijom, kao i Odluci Vlade Federacije BiH o utvrđivanju pružatelja javne/univerzalne usluge i usluge rezervnoga opskrbljivača, *JP Elektroprivreda HZ HB d.d.* Mostar ima sljedeće obveze i uloge:

- opskrbljivanje krajnjih kupaca koji na tržištu nisu odabrali novoga opskrbljivača, a imaju pravo na opskrbu električnom energijom u okviru pružanja univerzalne usluge od javnoga opskrbljivača,
- opskrbljivanje krajnjih kupaca koji su na tržištu slobodno odabrali opskrbljivača električnom energijom,
- opskrbljivanje krajnjih kupaca u slučaju kada opskrbljivač kojeg je krajnji kupac odabrao prestane vršiti opskrbu krajnjega kupca električnom energijom, usluga rezervnoga opskrbljivača.

Krajnji kupci električne energije iz kategorija kućanstvo i ostala potrošnja (mala poduzeća i komercijalni kupci), koji na tržištu nisu odabrali novoga opskrbljivača, imaju pravo na opskrbu električnom energijom u okviru pružanja univerzalne usluge od *JP Elektroprivreda HZ HB d.d.* Mostar, na području djelovanja našega poduzeća.

Krajnji kupci iz kategorija: javna rasvjeta, 10 kV, 35 kV i 110 kV nemaju pravo na opskrbu električnom energijom u okviru pružanja univerzalne usluge od javnoga opskrbljivača, te stoga *JP Elektroprivreda HZ HB d.d.* Mostar vrši opskrbu krajnjih kupaca, iz naprijed navedenih kategorija, po tržišnim načelima.



Prednosti za naše krajnje kupce

U središtu poslovnoga interesa JP *Elektroprivreda HZ HB* d.d. Mostar povećanje je zadovoljstva naših krajnjih kupaca električne energije, kojima naše poduzeće na temelju dugogodišnjega iskustva može jamčiti sigurnost i redovitost usluge opskrbe električnom energijom standardne kvalitete.

Kao prednosti za naše krajnje kupce možemo prije svega istaknuti:

- **Dugogodišnje iskustvo i stručno znanje** - Kad se spomene pojam električne energije, već se tradicionalno povezuje s JP *Elektroprivreda HZ HB* d.d. Mostar, gdje svaki krajnji kupac već zna s kim i kako surađuje jer smo poznato elektroenergetsko poduzeće s dugogodišnjim poslovnim iskustvom u području proizvodnje, distribucije i opskrbe električnom energijom. Svojim krajnjim kupcima pružamo kvalitetnu uslugu opskrbe električnom energijom i potrebnu stručnu pomoć. Pri sklapanju novih ugovora o opskrbi po tržišnim cijenama krajnji kupci mogu ostvariti značajne uštede i niže cijene električne energije, kroz mogućnost izbora različitih cjenovnih modela prilagođenih načinu potrošnje električne energije svakoga pojedinačnog krajnjeg kupca.
- **Uvid u stanje računa internetom** – Na mrežnoj stranici www.ephzhh.ba kupcima je kroz aplikaciju *Provjera stanja računa* dostupan pregled ostvarene potrošnje električne energije, očitavanja mjernih uređaja, stanja računa i uplata u posljednjih dvanaest mjeseci, kao i pregled trenutalnoga stanja duga.
- **Elektronička dostava računa** - Svim našim krajnjim kupcima, na njihov zahtjev, dostavljamo račun u elektroničkom obliku putem e-pošte.
- **Informativni centar za kupce** - Kao važan element za poboljšanje naše usluge krajnjim kupcima je na raspolaganju i Informativni centar za kupce gdje su krajnji kupci u mogućnosti preko besplatnoga telefonskog broja 080 080 001 stupiti u izravan kontakt s našim djelatnicima i dobiti sve potrebne informacije i objašnjenja. Nadalje, tim načinom ili e-poštom opskrba@ephzhh.ba, krajnji kupci mogu uputiti svoja pitanja, prigovore, primjedbe, preporuke ili prijedloge vezane za naš rad ili eventualno za poboljšanje naših usluga.

Iznimno je važno da su naši krajnji kupci dobro informirani i da pravodobno upoznaju svoja prava i obveze.

Temeljni pojmovi

Izrazi uporabljeni u ovom Katalogu imaju sljedeća značenja:

Javni opskrbljivač kvalificiranih krajnjih kupaca označava opskrbljivača koji ima obvezu opskrbljivati kvalificiranoga krajnjeg kupca kada on ne odabere svoga opskrbljivača na tržištu električne energije na način i pod uvjetima koje propisuje Regulatorna komisija za energiju u Federaciji BiH.



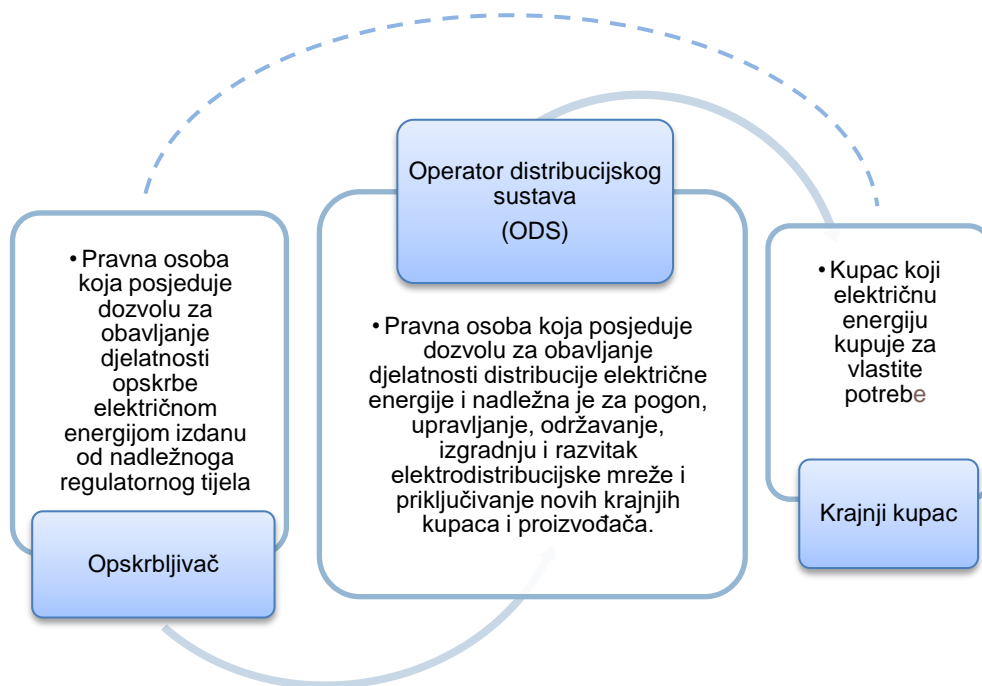
Komercijalni kupac znači krajnjega kupca električne energije koji nije iz reda kućanstva i javne rasvjete, a čiji su objekti priključeni na distribucijski sustav naponske razine niže od 1 kV.

Kupac iz kategorije kućanstvo znači kupca koji kupuje električnu energiju za uporabu u osobnom kućanstvu, isključujući komercijalne ili profesionalne djelatnosti.

Malo poduzeće znači svako gospodarsko društvo koje zadovoljava najmanje dva od tri navedena kriterija: da ima manje od 50 zaposlenih, 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.

Mjerni uređaj znači uređaj koji mjeri i registrira potrošnju električne energije na mjernome mjestu.

Mjerno mjesto znači mjesto u distribucijskoj mreži na kojem se mjere parametri električne energije radi obračuna.



Opći uvjeti za isporuku električne energije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) su podzakonski akt koji je na temelju Zakona o električnoj energiji u Federaciji BiH donijela Regulatorna komisija za energiju u Federaciji BiH (u daljnjem tekstu: FERK), a kojim su definirani energetske i tehničke uvjete te ekonomski odnosi između proizvođača, ODS-a, opskrbljivača, korisnika mreže i krajnjega kupca.

Pravilnik o opskrbi kvalificiranih kupaca električnom energijom i postupku promjene opskrbljivača (u daljnjem tekstu: Pravilnik o opskrbi kvalificiranih kupaca) je podzakonski akt koji je na temelju Zakona o električnoj energiji donio FERK, a u kojem su definirani: dinamika ukidanja tarifnih stavova, način opskrbe kvalificiranih krajnjih kupaca, uspostava javnoga opskrbljivača i njegova prava i obveze, prava i obveze kvalificiranih kupaca, postupak i uvjeti promjene opskrbljivača, usluga rezervnoga opskrbljivača, metodologija za utvrđivanje cijena javnoga opskrbljivača i način formiranja cijena električne energije rezervnoga opskrbljivača.

Rezervni opskrbljivač označava opskrbljivača koji ima obvezu kvalificiranoga krajnjeg kupca opskrbljivati električnom energijom u slučajevima kada odabrani opskrbljivač prestane vršiti opskrbu kvalificiranoga krajnjeg kupca električnom energijom.

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 kućanstvo i ostala potrošnja (mala poduzeća i komercijalni kupci), kako je definirano u Zakonu o električnoj energiji.

Prava krajnjih kupaca električne energije

- Objektivna, transparentna i nediskriminirajuća pristup distribucijskoj mreži, prema načelima reguliranoga pristupa treće strane.
- Priključenje svojih objekata i uređaja, kada za taj priključak postoje tehnički i energetske uvjeti sukladno odredbama Mrežnih pravila distribucije, Općih uvjeta i drugih važećih tehničkih pravila i propisa.
- Prijenos odobrene priključne snage ukoliko je ista manja ili jednaka 23 kW u okviru istoga transformatorskoga područja TS 10(20)/0,4 kV, sukladno odredbama Općih uvjeta.
- Smanjenje ranije odobrene priključne snage bez plaćanja naknade.
- Ugradnja limitatora ili elektroničkoga brojila s mogućnošću limitacije snage, u cilju onemogućavanja prekoračenja odobrene elektroenergetskom suglasnošću priključne snage, u slučaju da spadaju u kategoriju kupaca na niskom naponu kojima se mjeri snaga.
- Izbor grupe potrošnje ovisno o opremljenosti mjernoga sloga za kupce iz kategorije potrošnje kućanstava,
- Prijenos tehnički ispravnoga priključka u vlasništvo ODS-a sukladno Općim uvjetima,
- Opskrba električnom energijom sukladno Zakonu o električnoj energiji i Općim uvjetima,
- Slobodan izbor opskrbljivača električnom energijom.
- Pravo na univerzalnu uslugu opskrbe električnom energijom ako kupac pripada grupi krajnjih kupaca na koju se ona odnosi.
- Zaključivanje ugovora o opskrbi električnom energijom, kao i ugovora o opskrbi električnom energijom istodobno s više opskrbljivača, ukoliko postoji mogućnost utvrđivanja obračunskih veličina što potvrđuju operator sustava i balansno odgovorna strana.
- Zaključivanje ugovora o korištenju distribucijske mreže s ODS-om ili korištenje distribucijske mreže regulirati putem opskrbljivača, osim kupaca u sustavu univerzalne/javne usluge koji korištenje distribucijske mreže reguliraju ugovorom o opskrbi električnom energijom s javnim, odnosno rezervnim opskrbljivačem.
- Promjena opskrbljivača u propisanom roku za promjenu opskrbljivača.
- Pravo na rezervnoga opskrbljivača u slučajevima propisanim Zakonom i podzakonskim aktima uz izvršavanje obveza plaćanja računa za električnu energiju.
- Zahtijevati od ODS/opskrbljivača provjeru svoje potrošnje, te ostale tehničke i mjerne podatke, sukladno odredbama Općih uvjeta.
- Zahtijevati elektroničku dostavu računa.
- Pravo na konačni obračun svoje potrošnje nakon svake promjene opskrbljivača električne energije najkasnije šest tjedana od promjene opskrbljivača.
- Zahtijevati od ODS-a odnosno opskrbljivača ukoliko je korištenje distribucijske mreže regulirano ugovorom o opskrbi električnom energijom privremeno isključenje s distribucijske mreže sukladno Općim uvjetima.
- Pravo na podnošenje prigovora odnosno žalbe u svezi s postupanjem ODS-a odnosno prigovora u svezi s postupanjem opskrbljivača, a sukladno odredbama Općih uvjeta i važećim zakonskim propisima.
- Pravo na naknadu šteta nastalih zbog prekida u isporuci električne energije ili zbog isporuke električne energije neodgovarajuće kvalitete koja se može pripisati u krivicu opskrbljivača ili ODS-a sukladno Zakonu o električnoj energiji i Općim uvjetima.

Obveze krajnjih kupaca električne energije

- Podnijeti zahtjev za prethodnu elektroenergetsku suglasnost sukladno Općim uvjetima odnosno zahtjev za elektroenergetsku suglasnost sukladno Općim uvjetima i postupiti po uvjetima iste prije priključenja novih objekata ili promjene namjene objekta ili snage postojećih trošila.
- Prije početka korištenja distribucijske mreže zaključiti ugovor o priključenju/povećanju/smanjenju priključne snage, ugovor o opskrbi električnom energijom i ugovor o korištenju distribucijske mreže, odnosno ugovorom o opskrbi električnom energijom regulirati korištenje distribucijske mreže sukladno Općim uvjetima.
- Poštivati odredbe zaključenih ugovora.
- Omogućiti ovlaštenim radnicima ODS-a nesmetan pristup u svrhu ugradnje i plombiranja mjernih uređaja, očitavanja stanja mjerila, zamjene mjernih uređaja i opreme, te kontrole mjernih uređaja i opreme.
- Uredno plaćati dostavljeni račun za električnu energiju u roku naznačenom na računu.
- Snositi troškove održavanja priključka ukoliko on nije prenesen u vlasništvo ODS-a.
- Najkasnije sedam dana prije prestanka ugovora o opskrbi električnom energijom obavijestiti rezervnoga opskrbljivača o namjeri da koriste navedenu uslugu iz razloga jer nisu našli novoga opskrbljivača.
- Koristiti električnu energiju samo za vlastite potrebe, preko mjernih uređaja, bez mogućnosti njezine preprodaje ili omogućavanja drugom krajnjem kupcu, bez odobrenja ODS-a, napajanje preko svojih instalacija.
- Koristiti električnu energiju i snagu sukladno zaključenim ugovorima.
- Obavijestiti ODS, odnosno opskrbljivača u slučaju privremene odjave s mjesta priključenja, sukladno Općim uvjetima.
- Obavijestiti ODS odnosno opskrbljivača, ukoliko je korištenje distribucijske mreže regulirano ugovorom o opskrbi električnom energijom o svim promjenama, uključujući eventualne kvarove na priključku i mjernim uređajima, na način i u rokovima propisanim Općim uvjetima.
- Nadoknaditi štetu koju učine nedopuštenim radnjama.

Slobodan izbor opskrbljivača

Krajnji kupci imaju pravo izabrati način opskrbe električnom energijom, što podrazumijeva da krajnji kupac može:



- Iskoristiti svoje pravo izbora opskrbe električnom energijom s opskrbljivačima na tržištu.
- Opskrbljivati se električnom energijom od javnoga opskrbljivača u okviru univerzalne usluge, ukoliko je iz kategorija kućanstvo i ostala potrošnja (mala poduzeća i komercijalni kupci).
- Ponovno se opskrbljivati od javnoga opskrbljivača, nakon što je prethodno koristio svoje pravo izbora i bio opskrbljivan od opskrbljivača na tržištu, ukoliko je iz kategorija kućanstvo i ostala potrošnja (mala poduzeća i komercijalni kupci).

Krajnji kupac ima pravo bez naknade i u roku od 21 dan od dana podnošenja zahtjeva za promjenom promijeniti opskrbljivača.

Postupak i uvjeti promjene opskrbljivača na zahtjev krajnjega kupca detaljno su propisani u Pravilniku o opskrbi kvalificiranih kupaca koji se nalazi na našoj mrežnoj stranici.

Ugovori

Odnosi između ODS-a, opskrbljivača i krajnjih kupaca uređuju se sljedećim ugovorima:

Ugovor o priključenju/povećanju/smanjenju priključne snage zaključuje ODS na temelju izdane elektroenergetske suglasnosti (i prije njegova zaključenja, informira drugu stranu o svim bitnim elementima ugovora uključujući detaljne informacije o iznosu i načinu obračuna naknade za priključenje, kao i o eventualnoj mogućnosti načina plaćanja i slično) s imateljem elektroenergetske suglasnosti u slučaju izgradnje novoga priključka ili u slučajevima:

- izmjene tehničkih karakteristika uređaja krajnjega kupca iz čega proizlazi povećanje ili smanjenje priključne snage,
- zamjene, premještanja ili rekonstrukcije postojećeg priključka ili mjernoga mjesta,
- uvezivanje više mjernih mjesta u jedno mjerno mjesto i
- dijeljenja jednoga mjernoga mjesta na veći broj mjernih mjesta na istom objektu.

Ugovor o korištenju distribucijske mreže zaključuje ODS s opskrbljivačem ili izravno s krajnjim kupcem. Opskrbljivač je obavezan ugovorom s ODS-om regulirati korištenje distribucijske mreže za krajnje kupce s kojima je zaključio ugovor o opskrbi električnom energijom u slučaju da je korištenje distribucijske mreže njim regulirano.

Javni opskrbljivač je obavezan ugovorom s ODS-om regulirati korištenje distribucijske mreže za svoje krajnje kupce. Rezervni opskrbljivač ima obvezu regulirati korištenje distribucijske mreže za krajnje kupce, ukoliko je to primjenjivo sukladno Općim uvjetima.

Ugovor o opskrbi električnom energijom zaključuje opskrbljivač s krajnjim kupcem, bilo da se radi o izabranom opskrbljivaču na tržištu, javnom opskrbljivaču ili rezervnom opskrbljivaču. Tim ugovorom uređuju se uzajamna prava i obveze opskrbljivača i krajnjega kupca vezana za opskrbu električnom energijom, a istim ugovorom može se regulirati i korištenje distribucijske mreže.

Ugovori prestaju u slučaju:

- smrti krajnjega kupca odnosno prestanka pravne osobe,
- sporazuma između ugovornih strana,
- promjene vlasništva nad objektom krajnjega kupca,
- isteka roka na koji je ugovor zaključen,
- otkaza ugovora i
- nastupanja okolnosti za prestanak ugovora propisanih zakonom.

Tipski obrasci ugovora između ODS-a, opskrbljivača i krajnjih kupaca nalaze se na mrežnoj stranici JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar, kao i u svim našim poslovnica.

Račun za električnu energiju

Opskrbljivač je obavezan osigurati izvršenje obračuna za utrošenu električnu energiju i ostvareno vršno opterećenje (ukoliko se obračunava) na temelju očitanih mjernih podataka dobivenih od ODS-a, sukladno cijenama iz ugovora odnosno važećim cijenama za svako obračunsko razdoblje.

U slučaju da je ugovor o korištenju distribucijske mreže zaključio ODS izravno s krajnjim kupcem, račun opskrbljivača neće sadržavati cijenu korištenja distribucijske mreže. U slučaju da je ugovorom o opskrbi električnom energijom regulirano i korištenje distribucijske mreže, račun opskrbljivača sadržavat će i cijenu korištenja distribucijske mreže i ona će na računu biti iskazana odvojeno.

Račun se dostavlja na način i adresu navedenu u ugovoru o korištenju distribucijske mreže odnosno u ugovoru o opskrbi električnom energijom. Naše račune u papirnatom obliku krajnjim kupcima dostavljaju djelatnici JP *Hrvatska pošta* d.o.o. Mostar.



JP *Elektroprivreda HZ HB* d.d. Mostar izdaje mjesečne račune svojim krajnjim kupcima na temelju očitanih mjernih podataka sukladno ugovorenim odnosno važećim cijenama.

Kako provjeriti račun? - Informacije o računu krajnji kupci mogu dobiti u nadležnim poslovnicama JP *Elektroprivreda HZ HB* d.d. Mostar, u Informativnom centru za kupce pozivom na besplatni telefonski broj 080080081 ili slanjem elektroničke pošte na adresu opskrba@ephzhb.ba, ili na mrežnoj stranici www.ephzhb.ba koristeći aplikaciju *Provjera stanja računa*.

Kako platiti račun? - Krajnji kupac obavezan je platiti račun u roku dospjeća koji je naznačen na računu. Računi se mogu platiti na naplatnim mjestima u poslovnicama JP *Elektroprivreda HZ HB* d.d. Mostar (bez uračunate naknade), u poštanskim uredima i bankama. Plaćanje računa može se izvršiti i internetskim bankarstvom.

Kako reklamirati račun? - Ukoliko krajnji kupac uoči nepravilnost ili nelogičnost na svom računu, ima ga pravo reklamirati odnosno može uputiti prigovor na račun izdavatelju računa u roku dospjeća koji je naznačen na računu. Za podnošenje prigovora na račun dovoljno je popuniti obrazac *Prigovor*, koji je dostupan u svim našim poslovnicama, kao i na našoj mrežnoj stranici. Popunjen obrazac *Prigovor*, u kojem je obvezno jasno naznačen razlog prigovora, predaje se odnosno dostavlja u nadležnu poslovnicu. Prigovor na račun može se podnijeti i elektroničkom poštom na adresu opskrba@ephzhb.ba. Prigovor na račun može se podnijeti i telefonski o čemu se sastavlja pisani dokument i vodi se uredna evidencija. Međutim ukoliko prigovor zahtijeva daljnje aktivnosti, krajnji kupac je obavezan prigovor podnijeti u pisanome obliku.

Cijene usluge javnoga opskrbljivača

Javni opskrbljivač predlaže cijene usluge javnoga opskrbljivača po kojima isporučuje električnu energiju u okviru univerzalne usluge, sukladno Metodologiji za utvrđivanje cijena usluge javnoga opskrbljivača za pružanje univerzalne usluge u Federaciji BiH koju je propisao FERK. FERK daje suglasnost na predložene cijene ili pak sam utvrđuje cijene usluge javnoga opskrbljivača.

Cijene usluge javnoga opskrbljivača sastoje se od:

- cijene nabave električne energije,
- cijene usluge opskrbe (obračun, fakturiranje i naplata) javnoga opskrbljivača i
- cijene usluge korištenja distribucijske/prijenosne mreže.

Cijene usluge JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar kao javnoga opskrbljivača nalaze se na mrežnoj stranici JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar i na oglasnim pločama svih naših poslovnica.

Cijene usluge rezervnoga opskrbljivača

Rezervni opskrbljivač, na svom području djelovanja, ima obvezu opskrbljivati kvalificiranoga kupca na razdoblje ne dulje od šezdeset dana u slučaju kada opskrbljivač kojeg je kvalificirani kupac slobodno odabrao ne vrši opskrbu električne energije iz sljedećih razloga:

- stečaj ili likvidacija opskrbljivača,
- istek ili oduzimanje dozvole opskrbljivaču i
- kupac nije našao novoga opskrbljivača koji će ga opskrbljivati nakon prestanka ugovora o opskrbi električnom energijom s postojećim opskrbljivačem, osim ako je prestanak ugovora posljedica neizvršavanja obveza plaćanja isporučene električne energije.

Cijene usluge rezervnoga opskrbljivača sastoje se od:

- troška nabave električne energije,
- troška usluge opskrbe rezervnoga opskrbljivača, koji iznosi maksimalno 5 % od ukupnoga troška nabave energije,
- troška korištenja distribucijske/prijenosne mreže i
- troška neuravnoteženja koji čini kupac.

Rezervni opskrbljivač obavezan je dostaviti i opravdati FERK-u sve troškove koji ulaze u cijene usluge rezervnoga opskrbljivača, a FERK nadgleda način utvrđivanja cijena usluge od rezervnoga opskrbljivača.

Cijene usluge opskrbe ostalih krajnjih kupaca

Cijene opskrbe ostalih krajnjih kupaca predmet su pojedinačnih ugovora i sadrže cijenu nabave električne energije, cijenu usluge opskrbe i cijenu usluge korištenja prijenosne/distribucijske mreže.

Priključenje na distribucijsku mrežu

Prije priključenja novoga objekta, promjene namjene objekta ili drugih tehničkih promjena vezanih za objekt ili mjerno mjesto krajnji kupac treba podnijeti zahtjev za izdavanje prethodne elektroenergetske suglasnosti odnosno elektroenergetske suglasnosti sukladno Općim uvjetima.



Elektroenergetske suglasnosti za priključenje objekata na distribucijsku mrežu naponskih razina do uključivo 35 kV izdaje nadležni ODS.

U ovisnosti o svrsi izdavanja elektroenergetska suglasnost može biti:

- prethodna elektroenergetska suglasnost i
- elektroenergetska suglasnost.

Prethodna elektroenergetska suglasnost izdaje se na zahtjev krajnjega kupca ili investitora, a ona je potvrda da se planirani objekt može priključiti na distribucijsku mrežu sukladno elektroenergetskim prilikama i važećim planskim dokumentima predviđenim za to područje. Elektroenergetske suglasnosti pribavljaju se za priključenje objekta na distribucijsku mrežu koji se prvi

put priključuje na distribucijsku mrežu odnosno za objekt koji je u razdoblju duljem od pet godina bio isključen s distribucijske mreže.

Krajnji kupac obavezan je pribaviti elektroenergetsku suglasnost od ODS-a i prije nego što pristupi:

- izmjeni tehničkih karakteristika uređaja krajnjega kupca iz čega proizlazi povećanje ili smanjenje priključne snage,
- zamjeni, premještanju ili rekonstrukciji postojećega priključka ili mjernoga mjesta,
- uvezivanju više mjernih mjesta u jedno mjerno mjesto,
- dijeljenju jednoga mjernog mjesta na veći broj mjernih mjesta na istom objektu i
- promjeni namjene objekta i kategorije potrošnje električne energije.

ODS će 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.

ODS će priključiti objekt na distribucijsku mrežu kada se ispune sljedeći uvjeti:

- završena izgradnja priključka,
- zaključen ugovor o korištenju distribucijske mreže, ukoliko korištenje distribucijske mreže nije regulirano ugovorom o opskrbi električnom energijom i
- zaključen ugovor o opskrbi električnom energijom.

Tipski obrasci elektroenergetskih suglasnosti te zahtjeva i ugovora nalaze se na mrežnoj stranici JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar i u svim našim poslovnicama.

Rješavanje sporova

Krajnji kupac ima pravo podnijeti prigovor u roku od 15 dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora. Iznimno, krajnji kupac može podnijeti prigovor iz područja obrade obračunskih elemenata i obračuna potrošnje električne energije uključujući i prigovor na novčani iznos naznačen na računu u roku određenom za plaćanje računa.

Krajnji kupac ima pravo podnijeti prigovor iz područja:

- obrade obračunskih elemenata,
- obračuna potrošnje električne energije,
- ispostave računa krajnjim kupcima,
- naplate isporučene električne energije i
- pružanja usluga.

Prigovor se u pravilu podnosi u pisanom obliku, a može se podnijeti i telefonom o čemu opskrbljivač odnosno ODS sastavlja pisani dokument i o istim vodi urednu evidenciju. Međutim ukoliko prigovor zahtijeva daljnje aktivnosti, krajnji kupac je obavezan prigovor podnijeti u pisanom obliku.

Nakon što zaprimi prigovor krajnjega kupca, opskrbljivač odnosno ODS obavezan je ispitati navode iz prigovora, a ukoliko se radi o prigovoru za čije rješavanje nije nadležan, bez odlaganja prigovor prosljeđuje ODS-u odnosno opskrbljivaču na daljnje postupanje.

Opskrbljivač odnosno ODS dužan je 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. Opskrbljivač odnosno ODS dužan je riješiti prigovor krajnjega kupca iz područja obrade obračunskih elemenata i obračuna potrošnje električne energije, uključujući i prigovor na novčani iznos naznačen na računu, u roku od 8 dana od dana njegova primitka, a sve ostale prigovore u roku od 15 dana.

Krajnji kupac može podnijeti zahtjev FERK-u za rješavanje spora, u roku od 15 dana od dana primitka odgovora po prigovoru opskrbljivača odnosno ODS-a, a u svezi s sporom koji se odnosi na:

- pravo na opskrbu električnom energijom,
- obvezu opskrbe električnom energijom,
- tarife/cijene po kojima se vrši opskrba električnom energijom,
- kašnjenja ili odbijanja opskrbe električnom energijom i

- kvalitetu opskrbe električnom energijom i pružanjem usluga u svezi s njom.

JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar donijela je i primjenjuje Pravilnik za rješavanje prigovora i informiranje krajnjih kupaca u Opskrbi električnom energijom i Pravilnik za rješavanje prigovora i informiranje krajnjih kupaca u Distribuciji električne energije. Pravilnici su objavljeni na mrežnoj stranici JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar i dostupni su u svim našim poslovnica.

Zaštita prava krajnjih kupaca

JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar u svom poslovanju poštuje Zakon o zaštiti potrošača u BiH i štiti prava potrošača odnosno svojih krajnjih kupaca, posebno vodeći računa o zaštiti osobnih podataka svakoga svog krajnjeg kupca sukladno važećim propisima. Svi su ugovori između JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar i krajnjih kupaca povjerljive prirode. Osiguravamo potrebnu mjeru čuvanja tajni i diskrecije.

Socijalne mjere

Vlada Federacije BiH donijela je Odluku o provedbi mjera za smanjenje troškova električne energije kućanstvima i stimulaciji energetske učinkovitosti. Tom odlukom obuhvaćeni su krajnji kupci JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar iz kategorije kućanstvo, koji ostvaruju pravo na najniži iznos mirovine koju je u tekućem mjesecu isplatio Federalni zavod za mirovinsko i invalidsko osiguranje u Federaciji BiH ili imaju pravo na stalnu novčanu pomoć kao korisnici koji imaju izdana rješenja od nadležnih službi/centara za socijalni rad u Federaciji BiH. Temeljni preduvjet za ostvarivanje subvencije je mjesečna potrošnja električne energije koja mora biti ispod prosječne potrošnje kategorije kućanstvo odnosno ispod 348 kWh.

Etika u poslovnoj praksi

JP Elektroprivreda HZ HB d.d. Mostar u svom poslovanju poštuje i primjenjuje pozitivnu zakonsku i podzakonsku regulativu, standarde i normative struke te visoki stupanj pažnje u odnosu s krajnjim kupcima, poslovnim partnerima i društvom u cjelini.

Nastojimo udovoljiti potrebama i ispunjavati želje i očekivanja naših krajnjih kupaca te se trudimo odgovoriti na svaki njihov upit u skladu s dobrim poslovnim običajima, gradeći tako povjerenje u naše postupanje i promičući poštenu poslovnu praksu.

Nadograđujemo i njegujemo odnose s poslovnim partnerima, tako da bi oni bili dugoročni i održivi, utemeljeni na povjerenju i obostranom zadovoljstvu.

Poslujemo po načelima održiva razvoja i aktivne društvene odgovornosti te s posebnom pažnjom poštujemo nacionalne, vjerske, tradicijske i kulturne posebnosti lokalnih društvenih zajednica u kojima djelujemo. Želimo i nastojimo primijeniti etičke vrijednosti na sve aspekte našega poslovnog ponašanja, stoga

**ostanite i dalje naš vjerni kupac,
a mi ćemo biti kao i do sada pouzdan i siguran opskrbljivač!**

Vaš EPHZHB