

P R A V I L N I K

ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I INFORMIRANJE KRAJNJIH KUPACA U OPSKRBI 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:

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,
5. pružanja usluga.

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

1. je diskriminiran u odnosu na ostale krajnje kupce,
2. nema jednake uvjete sklapanja ugovora o opskrbi električnom energijom, obračuna potrošnje i ispostave računa za električnu energiju kao ostali krajnji 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. FERK znači Regulatorna komisija za energiju u Federaciji Bosne i Hercegovine,
4. Informacija je podatak iz bilo kojeg područja licencirane djelatnosti opskrbe, dana na upit, na način propisan ovim pravilnikom,
5. Informativni centar za kupce je organizacijski dio Opskrbe električnom energijom koji obavlja poslove vezane za razvoj i uspostavu kvalitetnih odnosa i komunikacije s krajnjim kupcima, kao i poslove informiranja i pravodobnog obavještanja krajnjih kupaca,
6. Krajnji kupac je kupac koji električnu energiju kupuje za vlastite potrebe,
7. Nadležne službe su organizacijski dijelovi Opskrbe električnom energijom koji su odgovorni za rješavanje prigovora krajnjeg kupca iz područja njihove nadležnosti,
8. 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,
9. Opskrba električnom energijom je organizacijska jedinica JP "Elektroprivreda HZ HB" d.d. Mostar,
10. Prigovor označava formalni pisani zahtjev krajnjeg kupca za pokretanje postupka definiranoga ovim Pravilnikom.

III. Postupak podnošenja i rješavanja prigovora

Članak 4.

Prigovor se 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 određenom za plaćanje.

Prigovor se može podnijeti i telefonom o čemu se sastavlja pisani dokument i o istom se vodi uredna evidencija. Međutim, ukoliko prigovor zahtijeva daljnje aktivnosti, krajnji kupac je obvezan prigovor podnijeti sukladno člancima 5., 6., 7. i 8. ovog pravilnika.

Članak 5.

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.

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 krajnjeg kupca,
4. šifra i adresa mjernoga mjesta,
5. organizacijski dio Opskrbe električnom energijom kojem 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.

Krajnji 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 i čini njegov sastavni dio.

Obrazac prigovora bit će dostupan u našim poslovnica 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 i rješavanju istoga.

Obvezni elementi pri evidentiranju prigovora su:

1. datum prijama prigovora,
2. broj prijamnog protokola,
3. šifra krajnjeg kupca,
4. naziv krajnjeg kupca,
5. adresa krajnjeg kupca,
6. šifra mjernoga mjesta,
7. naziv mjernoga mjesta,
8. adresa mjernoga mjesta,
9. ime i prezime podnositelja prigovora,
10. broj telefona podnositelja prigovora,
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, uključujući i prigovor na novčani iznos naznačen na računu, 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 se krajnji kupac može i telefonski izvijestiti u razumnom roku.

Članak 13.

Krajnji kupac može podnijeti zahtjev FERK-u za rješavanje spora, u roku petnaest (15) dana od dana prijema odgovora po prigovoru od strane Opskrbe električnom energijom, a u svezi spora koji se odnosi na:

1. pravo na opskrbu električnom energijom,
2. obvezu opskrbe električnom energijom,
3. tarife/cijene po kojima se vrši opskrba električnom energijom,
4. kašnjenja ili odbijanja opskrbe električnom energijom,
5. kvalitetu opskrbe električnom energijom i pružanjem usluga u svezi s tim.

Članak 14.

Organizacijski dijelovi Opskrbe električnom energijom koje zaprime prigovor koji nije u njihovoj nadležnosti rješavanja dužni su isti bez odlaganja proslijediti nadležnoj službi Opskrbe električnom energijom na rješavanje.

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

IV. Postupak podnošenja i rješavanja žalbe

Članak 15.

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 16.

Žalba treba sadržavati:

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

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

Članak 17.

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 18.

Služba nadležna 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 16. ovog Pravilnika.

Članak 19.

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 20.

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

Članak 21.

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

Članak 22.

Informativni centar za kupce prati evidenciju svih zaprimljenih prigovora, svih odluka po istima, svih žalbi i odluka po žalbama.

V. Informiranje i izvještavanje

Članak 23.

Svi organizacijski dijelovi Opskrbe električnom energijom obvezni 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, Opskrba električnom energijom može dati informaciju krajnjem kupcu ili upit bez odlaganja proslijediti ODS-u ili drugoj organizacijskoj jedinici Društva na čiju se licenciranu djelatnost upit odnosi.

Članak 24.

Za informacije ili objašnjenja krajnji kupci se mogu izravno obratiti nadležnoj poslovnici Opskrbe električnom energijom ili Informativnom centru za kupce putem besplatnog telefonskog broja 080080001, bez podnošenja pisanog zahtjeva, ako objašnjenje ili dodatne informacije ne zahtijevaju daljnje aktivnosti.

Članak 25.

Informativni centar za kupce 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 26.

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

Članak 27.

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 28.

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

Članak 29.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 1. siječnja 2015. godine. Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik za rješavanje prigovora i informiranje krajnjih kupaca u Opskrbi električnom energijom broj: I-5286/09 od 25. lipnja 2009. godine.

Prigovori koji nisu riješeni do dana stupanja na snagu ovog Pravilnika riješit će se po odredbama ovog Pravilnika.

Broj: I-10101/14

U Mostaru, 23. prosinca 2014. godine

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





Opskrba električnom energijom Opskrbno područje _____ Pogon _____ Poslovnica _____	Broj: (popunjava Opskrbljivač)
---	-----------------------------------

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: (popunjava Opskrbljivač)		
Vrsta prigovora: (popunjava Opskrbljivač)		

Razlog prigovora:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Mjesto i datum podnošenja prigovora:

Podnositelj prigovora (vlastoručni potpis):

--	--

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 INFORMIRANJE KRAJNJIH KUPACA U OPSKRBI ELEKTRIČNOM ENERGIJOM“