

PROCEDURA ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA KUPACA U PRVOM STEPENU

Nikšić, april 2009. godine.

Na osnovu člana 17. st. 8, člana 34. i člana 45. st. 6. Pravila za snabdijevanje električnom energijom (Sl.list CG, br.54/2009), Pravilnika o rješavanju sporova i postupanju po žalbama subjekata u elektroenergetskom sektoru (Sl.list CG, br.79/09), u skladu sa članom 53. stav 2 alineja XII Statuta Elektroprivrede Crne Gore AD Nikšić Odbor direktora EPCG na VIII sjednici održanoj 28.04.2010. godine, **utvrdio je:**

PROCEDURU ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA KUPACA U PRVOM STEPENU

OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim aktom se uređuje postupak, način i rokovi za odlučivanje po prigovorima kupaca električne energije na račune za utrošenu električnu energiju podnesene EPCG AD Nikšić-FC Snabdijevanje, OJ Snabdijevanje, kao prvostepenom organu.

Član 2.

Sporovođenje prvostepenog postupka, sve radnje postupka i odlučivanje po prigovoru kupca vršiće mjesno nadležne organizacione jedinice Snabdijevanja (u daljem tekstu: OJ Snabdijevanje), dok će postupak preispitivanja po žalbi kupca sprovoditi Služba za fakturisanje, reklamacije i isključenja FC Snabdijevanja (u daljem tekstu: Služba fakturisanje, reklamacije i isključenja).

Član 3.

U postupku rješavanja po prigovoru kupca, OJ Snabdijevanje, kao prvostepeni organ, postupa na osnovu Pravila za snabdijevanje električnom energijom, Pravilnika o rješavanju sporova i postupanju po žalbama subjekata u elektroenergetskom sektoru (Sl. List CG br 79/09), a u skladu sa Zakonom o opštem upravnom postupku (Sl.list.CG br.60/2003) i ovom Procedurom.

Član 4.

Kupac ima pravo da podnese prigovor u slučajevima, na način i u rokovima utvrdjenim propisima iz prethodnog člana.

Član 5.

OJ Snabdijevanje, kao prvostepeni organ, je dužan da sprovede postupak i odgovori na svaki podnijeti prigovor kupca u rokovima propisanim ovom Procedurom, bez odugovlačenja i sa što manje troškova za podnosioca prigovora.

PRIJEM PRIGOVORA

Član 6.

Prigovor na račun za utrošenu električnu energiju kupac ima pravo podnijeti OJ Snabdijevanja u roku od 8 dana od dana prijema računa, u pisanoj formi. Prigovor se podnosi u 2 primjerka uz odgovarajuće obrazloženje i dokumentaciju.

Član 7.

Prigovor se predaje lično službenom licu OJ Snabdijevanja svakog radnog dana u toku radnog dana u vremenu 7-15 h ili preko pošte. Ukoliko je prigovor podniet preko arhive EPCG AD Nikšić - FC Snabdijevanje Nikšić, takav će se prigovor odmah dostaviti mjesno nadležnoj OJ Snabdijevanje, koja je dužna po istom donijeti odluku u roku od 15 dana računajući od dana prijema u arhivi FC Snabdijevanje.

Prigovor mora biti svojeručno potpisan od strane kupca, izuzetno njegovog bračnog druga, roditelja, djece ili punomoćnika.

Član 8.

Službeno lice OJ Snabdijevanje će evidentirati svaki prigovor u posebnu knjigu reklamacija, a ukoliko se prigovor predaje lično prijemnim pečatom potvrditi prijem prigovora i jedan primjerak povratiti kupcu.

Član 9.

Ukoliko prigovor sadrži formalne nedostatke ili ako je nerazumljiv ili nepotpun, OJ Snabdijevanje će, najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, tražiti da kupac otkloni nedostatke i to u roku od 8 dana od dana obavještenja. Ukoliko kupac u ostavljenom roku ne otkloni nedostatke Snabdjevač će zaključkom odbaciti takav prigovor.

Član 10.

OJ Snabdijevanje će zaključkom odbaciti prigovor kupca ukoliko se utvrdi da je neblagovremen ili je Snabdjevač nenadležan za odlučivanje.

Protiv zaključka OJ Snabdijevanja Kupac ima pravo podnijeti žalbu u roku od 15 dana od dana prijema, Regulatornoj agenciji za energetiku, a preko prvostepenog organa (OJ Snabdijevanja).

POKRETANJE I TOK POSTUPKA RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Član 11.

Postupak po prigovoru kupca pokrenut je danom prijema prigovora.

U postupku po prigovoru moraju se utvrditi sve odlučne činjenice i okolnosti koje su od značaja za donošenje rješenja i kupcima omogućiti da ostvare i zaštite svoja prava i pravne interese.

Član 12.

OJ Snabdijevanje će prigovor kupca odbaciti zaključkom ukoliko:

- je predmet prigovora element ugovornog odnosa Snabdjevača i Kupca,
- prigovor nije predat u roku,
- je prigovor nepotpun,
- je u istoj upravnoj stvari već pokrenut drugi ili sudski postupak ili je o istoj stvari već pravosnažno odlučeno.
- je OJ Snabdijevanje nenadležno za odlučivanje po prigovoru,

Član 13.

OJ Snabdijevanje će nakon utvrđivanja da je prigovor kupca blagovremen, potpun i osnovan, prigovor rješavati na sljedeće načine:

13.1 OJ Snabdijevanje može prigovor riješiti po skraćenom postupku, ukoliko je račun za utrošenu električnu energiju pogrešno obračunat usljed greške u unosu podataka iz čitačkih knjiga ili tehničke greške nastale prilikom obračuna. OJ Snabdijevanje će najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, izvršiti ponovni obračun, obavijestiti potrošača na unaprijed pripremljenom obrascu i dostaviti ponovni ispravljeni račun koji je bio predmet prigovora.

13.2 Ukoliko je račun za utrošenu električnu energiju pogrešno obračunat usljed netačnog očitavanja mjernog mjesta ili nekih drugih razloga, OJ Snabdijevanje će operatoru distribucije (lokalnoj elektrodistribuciji) u roku od 5 dana dostaviti zahtjev sa jasnim

opisom aktivnosti koje je neophodno obaviti na terenu, uvidom na lice mjesta, kako bi se prigovor kupca mogao adekvatno riješiti i postupiti shodno utvrđenom stanju. Operator distribucije je dužan u roku od 5 dana od dana prijema zahtjeva, OJ Snabdijevanje dostaviti Zapisnik sa konstatacijom o obavljenom poslu, potpisan od strane ovlaštenog lica u lokalnoj elektrodistribuciji i kupca.

13.3 Ukoliko je predmet prigovora pogrešan obračun električne energije usljed neispravnosti mjernih uređaja (brojila), OJ Snabdijevanje će postupiti na jedan od sljedećih načina i izvršiti ponovni obračun:

- Ukoliko je iznos greške mjernog uređaja nesporno utvrđen (izdavanjem atesta u baždarskoj stanici, kontrolom mjernog mjesta i sl.), ponovni obračun će biti izvršen ispravkom kojom se otklanja uticaj tehničke neispravnosti na obračun.
- Ukoliko tačan iznos greške mjernog uređaja nije nesporno utvrđen kao osnova za ponovni obračun utrošene električne energije u obračunskom periodu biće uzeta vrijednosti ostvarene potrošnje potrošača u istom obračunskom periodu prethodne godine uvećan za godišnji porast potrošnje potrošača.

13.4 Ukoliko je predmet prigovora račun za utrošenu električnu energiju zbog tehničke neispravnosti uklopnog sata ukoliko ta neispravnost prouzrokuje veća odstupanja od onih koja su dozvoljena čl.128 Privremenog distributivnog kodeksa:

- OJ Snabdijevanje dostavlja operatoru distribucije (lokalnoj elektrodistribuciji) zahtjev za kontrolu ispravnosti uklopnog sata.
- Nakon dostavljanja izvještaja od strane nadležne službe distribucije u kojem je konstatovana tehnička neispravnost uklopnog sata koju nije izazvao kupac, ispravka obračuna za taj mjesec vrši se na način što se ukupna registrovana potrošnja električne energije u obračunskom mjesecu podijeli po VT i MT prema ostvarenom odnosu u istom periodu prethodne godine.

13.5 Ukoliko po zahtjevu OJ Snabdijevanje operator distribucije (lokalna elektrodistribucija) izlaskom na lice mjesta nije izvršila zahtijevani posao, u napomeni zapisnika obavezno je navesti razlog zbog kojeg zahtijevana aktivnost nije izvršena i takav zapisnik dostaviti Snabdjevaču u roku od 5 dana od dana prijema zahtjeva.

ODLUČIVANJE PO PRIGOVORU I ŽALBI KUPCA

Član 14.

OJ Snabdijevanje na osnovu nespornih činjenica utvrđenih u postupku po prigovoru, donosi rješenje o upravnoj stvari koja je predmet postupka.

Član 15.

OJ Snabdijevanje je dužan donijeti rješenje u roku od 15 dana od dana prijema prigovora u skladu sa čl. 34. Pravila o snabdijevanju električnom energijom.

Član 16.

OJ Snabdijevanje može, po prigovoru kupca u manje značajnim stvarima, u kojima nije ugrožen javni ili interes trećih lica, donijeti rješenje koje će se sastojati samo od dispozitiva u vidu zabilješke. Postupak po prigovoru kupca u manje značajnim stvarima odnosi se na slučajeve kada je greška nastala prilikom unosa podataka iz čitačkih knjiga, pogrešno dostavljeni podaci prilikom samoočitavanja kupca i sl.

Član 17.

Ukoliko je kupac nezadovoljan rješenjem (zaključkom), može podnijeti žalbu Regulatornoj agenciji za energetiku kao drugostepenom organu, u roku od 15 dana od dana prijema rješenja, a preko prvostepenog organa (OJ Snabdjevanja).

Član 18.

OJ Snabdjevanje je dužna žalbu sa kompletnom dokumentacijom, odmah po prijemu, dostaviti Službi za fakturisanje, reklamacije i isključenja .

Član 19.

Služba za fakturisanje, reklamacije i isključenja će dalje sprovesti postupak po žalbi kupca i preduzeti sve potrebne radnje do njegovog okončanja.

U postupku razmatranja po žalbi kupca FC Snabdjevanje će u svemu postupati u skladu sa Zakonom o opštem upravnom postupku, Pravilima za snabdjevanje električnom energijom i Pravilnikom o rješavanju sporova i postupanju po žalbama subjekata u elektroenergetskom sektoru.

Član 20.

Služba za fakturisanje, reklamacije i isključenja će najprije utvrditi da li je žalba dopuštena, blagovremena i izjavljena od strane ovlašćenog lica.

Član 21.

Ukoliko su ispunjeni uslovi iz čl.20. ove Procedure, Služba za fakturisanje, reklamacije i isključenja će razmotriti navode iz žalbe i preispitati prvostepenu odluku.

Član 22.

Ukoliko Služba za fakturisanje, reklamacije i isključenja nađe da razlozi u žalbi ne utiču na donošenje drugačijeg rješenja, odnosno novim rješenjem nije zamijenio pobijano rješenje, dužan je bez odlaganja a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema žalbe, žalbu sa kompletnom dokumentacijom dostaviti Regulatornoj agenciji za energetiku na dalje postupanje.

Član 23.

Ova procedura stupa na snagu danom donošenja, a primjenjivaće se danom odobrenja od strane Regulatorne agencije za energetiku.

Predsjednik Odbora

Srđan Kovačević, dipl.el.ing.