

Na osnovu člana 194 stav 2 Zakona o energetici (Sl. list CG, br. 05/16) Odbor direktora EPCG AD Nikšić u skladu sa članom 52 stav 2 tačka (xi) Statuta Elektroprivrede Crne Gore AD Nikšić na XII sjednici održanoj 29.12.2017. godine, utvrdio je

Pravila za odlučivanje po prigovorima kupaca priključenih na distributivni sistem

Pravila su objavljena u "Službenom listu CG", br. 10/2018 od 16.2.2018. godine, a stupila su na snagu 24.2.2018.

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1

Ovim Pravilima uređuje se postupak, način i rokovi za odlučivanje snabdjevača električnom energijom po prigovorima kupaca električne energije priključenih na distributivni sistem, od strane Elektroprivrede Crne Gore AD Nikšić - Funkcionalna cjelina Snabdijevanje.

Član 2

(1) Organizaciona jedinica ovlaštena za prijem i odlučivanje po prigovorima kupaca je Funkcionalna cjelina Snabdijevanje (u daljem tekstu Snabdjevač).

(2) Snabdjevač je nezavisan u sprovođenju postupka odlučivanja po prigovorima kupca, uz obavezu donošenja odluka na pravičan način, na osnovu objektivne primjene pravila i u propisanim rokovima, u skladu sa zakonom.

Član 3

Na postupak odlučivanja po prigovorima utvrđen ovim pravilima primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje upravni postupak.

II VRSTE PRIGOVORA I ROKOVI ZA PODNOŠENJE

Član 4

Kupac ima pravo da podnese prigovor Snabdjevaču, i to:

- 1) na račun za utrošenu električnu energiju u roku od 8 dana od dana prijema računa;
- 2) u slučaju ograničenja ili obustave isporuke električne energije u roku od 8 dana od dana ograničenja ili obustave isporuke električne energije;
- 3) u slučaju neispunjavanja obaveza utvrđenih ugovorom o snabdijevanju električnom energijom u roku od 15 dana od dana prestanka ispunjavanja ugovornih obaveza;
- 4) po osnovu neispunjavanja minimuma kvaliteta snabdijevanja od strane operatora sistema ili Snabdjevača u roku od 30 dana od događaja koji je za posljedicu imao eventualno neispunjavanje minimuma kvaliteta;
- 5) u drugim slučajevima u vezi sa snabdijevanjem električnom energijom u roku od 15 dana od dana nastanka događaja koji je za posledicu imao povredu ili ugrožavanje prava kupca.

III NAČIN I MJESTO PODNOŠENJA PRIGOVORA

Član 5

(1) Prigovor iz člana 4, stav 1, tačke 1, 2, 3 i 5 se po pravilu podnosi na obrascu koji utvrđuje Snabdjevač (Obrazac 1), uz odgovarajuće obrazloženje i dokumentaciju.

(2) Prigovor iz člana 3, stav 1, tačka 4 podnosi se na obrascu koji utvrđuje Snabdjevač (Obrazac 2), uz odgovarajuće obrazloženje i dokumentaciju.

(3) Prigovor podnosi registrovani kupac, ovlašćeno lice ili ovlašćeni punomoćnik.

(4) Snabdjevač je dužan da podnosiocu prigovora pruži sva potrebna objašnjenja i uputstva radi jasnoće i preciznosti prigovora.

(5) Obrasci iz st. 1 i 2 ovog člana su sastavni dio ovih pravila.

Član 6

(1) Prigovor se podnosi svakog radnog dana u toku radnog vremena u mjestu za prijem prigovora ili poštom na adresu: Elektroprivreda Crne Gore AD - FC Snabdijevanje, Ulica Vuka Karadžića broj 2, 81400 Nikšić;

(2) Adrese mjesta za prijem prigovora objavljuju se na internet stranici Snabdjevača.

(3) Prigovor mora biti svojeručno potpisan od strane registrovanog kupca, ovlaštenog lica ili ovlaštenog punomoćnika.

Član 7

(1) Snabdjevač će evidentirati svaki prigovor u posebnoj knjizi evidencije prigovora.

(2) Ako se prigovor podnosi lično, ovlašteno lice za prijem prigovora će podnosiocu izdati ovjerenu i potpisanu potvrdu o prijemu prigovora, a jedan primjerak ostaviti za arhivu.

IV POKRETANJE I TOK POSTUPKA ODLUČIVANJA PO PRIGOVORIMA KUPACA

Član 8

Postupak po prigovoru kupca pokreće se danom podnošenja prigovora.

Član 9

U postupku po prigovoru Snabdjevač donosi rješenje i isto dostavlja kupcu.

Član 10

(1) Ako je prigovor nepotpun, nerazumljiv ili nejasan, Snabdjevač će najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema prigovora, pisanim putem pozvati kupca da otkloni nedostatke. Kupac je u obavezi da otkloni ukazane nedostatke u roku od 8 dana od dana prijema poziva za otklanjanje nedostataka.

(2) Ako kupac u ostavljenom roku ne otkloni ukazane nedostatke, Snabdjevač odbija prigovor.

Član 11

(1) Snabdjevač će prigovor kupca odbiti u roku od 8 dana od dana prijema ukoliko:

1) prigovor nije predat u roku;

2) je izjavljen od neovlaštenog lica;

3) je Snabdjevač nenadležan za odlučivanje po prigovoru.

(2) Snabdjevač odbija prigovor kupca ako je o istoj stvari već pokrenut upravni, sudski, ili drugi postupak.

Član 12

(1) Snabdjevač nakon utvrđivanja da je prigovor kupca iz člana 4, stav 1, tačka 1 blagovremen i potpun, donosi rješenje o istom u roku od 8 dana od dana prijema prigovora.

(2) Ako je prigovor kupca iz stava 1 ovog člana osnovan ili djelimično osnovan Snabdjevač donosi rješenje u skladu sa članom 16 i članom 17 Opštih uslova za snabdijevanje električnom energijom.

(3) Ako je prigovor kupca činjenično i pravno neosnovan Snabdjevač donosi rješenje o odbijanju prigovora.

Član 13

Snabdjevač, nakon utvrđivanja da je prigovor kupca iz člana 4, stav 1, tačke 2, 3 i 5 blagovremen i potpun, donosi rješenje o istom u roku od 8 dana od dana prijema prigovora.

Član 14

(1) Snabdjevač donosi rješenje po prigovoru iz člana 4, stav 1, tačka 4 u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora.

(2) Po prijemu prigovora iz stava 1 ovog člana, Snabdjevač u roku od 3 dana od dana prijema prigovora, operatoru distributivnog sistema upućuje zahtjev za dostavljanje izjašnjenja, dokumentacije i informacija koje su potrebne za rješavanje prigovora. Operator distributivnog sistema je u obavezi da traženu dokumentaciju dostavi u roku od 5 dana od dana prijema zahtjeva.

(3) Ako operator distributivnog sistema nije dostavio traženu dokumentaciju i informacije u predviđenom roku, Snabdjevač postupa u skladu sa zakonom kojim se uređuje upravni postupak.

(4) Ako se u postupku rješavanja prigovora ustanovi neispunjavanje minimuma kvaliteta od strane operatora sistema ili snabdjevača, Snabdjevač donosi rješenje i isto dostavlja kupcu u roku iz stava 1 ovog člana.

V ZAVRŠNA ODREDBA

Član 15

Ova Pravila stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore".

Broj: 10-00-426

Nikšić, 09.01.2018. godine

Predsjednik,
Đoko Krivokapić, dipl. ecc., s.r.

Predmet: Prigovor

Registrovani kupac: _____

Pretplatni – naplatni broj: _____

Broj brojila: _____

Na osnovu člana 16. Opštih uslova za snabdijevanje električnom energijom (Sl.list CG, br.70/2016) podnosim prigovor:

1. na račun za utrošenu električnu energiju za mjesec _____ 20__ godine;
2. zbog ograničenja / obustave isporuke električne energije na dan _____;
3. zbog neispunjavanja obaveza utvrđenih ugovorom o snabdijevanju električnom energijom;
4. u drugim slučajevima u vezi sa snabdijevanjem električnom energijom.

*zaokružiti broj ispred naznačene opcije

OSNOV PRIGOVORA:

Uz prigovor prilažem:

1. _____
2. _____

PODACI O KUPCU

- Ime i Prezime/ Naziv _____
- JMBG/PIB _____
- Mjesto (fizička lica) / adresa za prijem službene pošte (pravna lica) _____
- Ulica: _____ br. _____
- Kontakt telefoni _____, E-mail: _____

Potpis podnosioca prigovora:

Predmet: Prigovor po osnovu neispunjavanja minimuma kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom

Registrovani kupac: _____

Pretplatni – naplatni broj: _____

Broj brojila: _____

Na osnovu Pravila o minimumu kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom podnosim prigovor po osnovu neispunjavanja pojedinačnog minimuma kvaliteta, i to:

1. Ponovno uspostavljanje napajanja u distributivnom sistemu električne energije- nije izvršeno od strane operatera distributivnog sistema u utvrđenom roku

- Datum prekida napajanja: _____
- Datum i sat obavještanja operatera distributivnog sistema o prekidu napajanja: _____
- Datum i sat ponovnog uspostavljanja napajanja: _____

2. Obavještenje o prekidu napajanja - operater distributivnog sistema nije izvršio u utvrđenom roku

- Datum i sat prekida napajanja: _____

3. Priklučenje kupca po osnovu zaključenog ugovora o snabdjevanju - operater distributivnog sistema nije izvršio u utvrđenom roku

- Datum zaključenja ugovora o snabdjevanju: _____

4. Ponovno priklučenje kupca koji je isključen zbog neplaćanja – operater distributivnog sistema nije izvršio priklučenje kupca u utvrđenom roku

- Datum isključenja kupca: _____

5. Odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funcionisanja mjernog uređaja – operater distributivnog sistema nije izvršio obilazak objekta kupca i nije dao mišljenje u utvrđenom roku

- Datum podnošenja zahtjeva snabdjevaču: _____

6. Obilazak objekta kupca - operater distributivnog sistema nije izvršio obilazak objekta kupca u utvrđenom roku nakon obavještenja kupca o namjeri obilaska objekta kupca

- Datum obavještenja operatera distributivnog sistema: _____

7. Odgovor na prigovor o naponu – operater distributivnog sistema nije pružio odgovor kupcu u utvrđenom roku

- Datum podnošenja prigovora na napon operatoru distributivnog sistema: _____

8. Otklanjanje odstupanja napona - operater distributivnog sistema nije otklonio nedozvoljeno odstupanje u utvrđenom roku

- Datum odgovora operatera distributivnog sistema na prigovor o naponu: _____

9. Odgovor na zahtjev za provjeru ispravnosti obračuna ili mjernih veličina (potrošnje) iskazanih na računu za utrošenu električnu energiju - snabdjevač nije dostavio odgovor u utvrđenom roku

- Datum podnošenja zahtjeva za provjeru ispravnosti obračuna: _____

10. Odgovor za neizvršavanje finansijske kompenzacije - snabdjevač nije dostavio odgovor u utvrđenom roku

- Datum podnošenja zahtjeva za izvršenje finansijske kompenzacije: _____

11. Zahtjev za ponovno priključenje – snabdjevač nije u utvrđenom roku uputio zahtjev (nalog) za priključenje operatoru distributivnog sistema

- Datum i sat podnošenja zahtjeva za ponovno priključenje: _____

12. Odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funkcionisanja mjernog uređaja snabdjevač nije dostavio odgovor u utvrđenom roku

- Datum podnošenja zahtjeva za kontrolu ispravnosti mjernog uređaja: _____

*zaokružiti broj ispred naznačene opcije i popuniti podatke uz izabranu opciju

DODATNE INFORMACIJE:

Uz prigovor prilažem:

1. _____

2. _____

PODACI O KUPCU

- Ime i Prezime/ Naziv _____
- JMBG/PIB _____
- Mjesto (fizička lica) / adresa za prijem službene pošte (pravna lica) _____
- Ulica: _____ br. _____
- Kontakt telefoni _____, E-mail: _____

Potpis podnosioca prigovora:
