

1949.

Na osnovu člana 33 stav 7 tačka 12 Zakona o energetici ("Službeni list Crne Gore", br. 28/25 i 3/26) i člana 17 tačka 6 Statuta Regulatorne agencije za energetiku i regulisane komunalne djelatnosti ("Službeni list Crne Gore", broj 56/25), Odbor Agencije, na sjednici od 24. jula 2026. godine, utvrdio je

PRAVILA

O MINIMUMU KVALITETA ISPORUKE I SNABDIJEVANJA ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

("Službeni list Crne Gore", br. 110/26 od 29.07.2026)

I OPŠTE ODREDBE

Predmet

Član 1

- (1) Ovim pravilima bliže se propisuje minimum kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom (u daljem tekstu: minimum kvaliteta), koji se zasniva na sljedećim kriterijumima:
- 1) kvalitetu usluga, posebno u odnosu na vrijeme potrebno operatoru prenosnog sistema električne energije (u daljem tekstu: operator prenosnog sistema), operatoru distributivnog sistema električne energije, uključujući operatora zatvorenog distributivnog sistema električne energije (u daljem tekstu: operator distributivnog sistema), za obavljanje priključenja i popravki,
 - 2) neprekidnosti napajanja,
 - 3) kvalitetu napona električne energije.
- (2) Ovim pravilima se utvrđuju pokazatelji kvaliteta i način na koji operator prenosnog sistema, operator distributivnog sistema i snabdjevač evidentiraju i obrađuju podatke od značaja za praćenje minimuma kvaliteta, kao i način dostavljanja tih podataka Agenciji.
- (3) Ovim pravilima se utvrđuje i finansijska kompenzacija koju su energetske subjekti dužni da plate zbog neispunjavanja propisanog minimuma kvaliteta.
- (4) Odredbe ovih pravila koje se odnose na snabdjevača, odnose se i na operatora zatvorenog distributivnog sistema kada snabdjeva kupce priključene na svoj sistem.

Cilj

Član 2

Cilj ovih pravila je podsticanje operatora prenosnog sistema, operatora distributivnog sistema i snabdjevača na dostizanje i održavanje nivoa opštih i pojedinačnih pokazatelja minimuma kvaliteta snabdijevanja električnom energijom utvrđenih ovim pravilima.

Izrazi i skraćenice

Član 3

- (1) Izrazi upotrijebljeni u ovim pravilima imaju značenja utvrđena Zakonom o energetici (u daljem tekstu: Zakon) ili podzakonskim aktima donesenim na osnovu Zakona.
- (2) U ovim pravilima upotrebljavaju se skraćenice koje imaju sljedeća značenja:
- 1) AIT (Average Interruption Time) je indikator kvaliteta funkcionisanja prenosnog sistema koji pruža informacije o prosječnom trajanju prekida napajanja električnom energijom kupaca, dijelova distributivnih sistema i zatvorenih distributivnih sistema koji su priključeni na prenosni sistem, izražen u minutima na godišnjem nivou;
 - 2) ENS (Energy Not Supplied) je indikator kvaliteta funkcionisanja prenosnog sistema koji pruža informacije o neisporučenoj električnoj energiji kupcima, dijelovima distributivnih sistema i zatvorenih distributivnih sistema koji su priključeni na prenosni sistem, usljed planiranih i neplaniranih prekida u napajanju električnom energijom, izražen u megavatsatima (MWh) na godišnjem nivou;
 - 3) SAIDI (System Average Interruption Duration Index) je indikator kvaliteta funkcionisanja distributivnog sistema koji predstavlja prosječno trajanje prekida isporuke u minutima po mjernom mjestu električne

energije, koji se izračunava kao količnik ukupnog trajanja prekida isporuke na svim mjernim mjestima električne energije i ukupnog broja mjernih mjesta na distributivnom sistemu i dijelu distributivnog sistema, na kraju posmatrane godine;

- 4) SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) je indikator kvaliteta funkcionisanja distributivnog sistema koji predstavlja prosječnu učestalost prekida isporuke po mjernom mjestu električne energije, koji se izračunava kao količnik ukupnog broja mjernih mjesta pogođenih prekidima isporuke električne energije u posmatranoj godini i ukupnog broja mjernih mjesta u distributivnom sistemu ili dijelu distributivnog sistema, na kraju posmatrane godine;
- 5) SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) je sistem kojim raspolaže energetska subjekat, za nadzor i upravljanje elektroenergetskim sistemom i prikupljanje podataka o tom sistemu.

Postupci

Član 4

Na postupak rješavanja prigovora utvrđen članom 28 ovih pravila shodno se primjenjuju odredbe zakona kojim se uređuje upravni postupak.

Minimum kvaliteta

Član 5

- (1) Ovim pravilima utvrđen je minimum kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom koji operator prenosnog sistema, operator distributivnog sistema i snabdjevač treba da dostignu, a obuhvata:
 - 1) pojedinačni minimum kvaliteta pružanja usluga prenosa, distribucije i snabdijevanja električnom energijom, koji je potrebno postići kod svakog pojedinačnog kupca ili korisnika sistema,
 - 2) opšti minimum kvaliteta pružanja usluga prenosa i distribucije, kojim se utvrđuje obavezni nivo kvaliteta napajanja kupaca električnom energijom u određenom dijelu sistema ili svih kupaca u sistemu.
- (2) Ako operator prenosnog sistema, operator distributivnog sistema ili snabdjevač ne ispune pojedinačni minimum kvaliteta utvrđen ovim pravilima, dužni su da kupcu izvrše finansijsku kompenzaciju utvrđenu ovim pravilima.
- (3) Izuzetno od stava 2 ovog člana, kupac nema pravo na finansijsku kompenzaciju ako je do neispunjavanja pojedinačnih minimuma kvaliteta došlo uslijed više sile ili tuđeg djelovanja.
- (4) Tuđe djelovanje u smislu ovih pravila može nastupiti činjenjem i nečinjenjem trećih lica.
- (5) Obrasci P, D i S, koji sadrže izvještajne tabele, propisane rokove za izvršavanje obaveza i iznose finansijskih kompenzacija, sastavni su dio ovih pravila.

Obaveze operatora sistema i snabdjevača

Član 6

- (1) Operatori sistema dužni su da, u skladu sa ovim pravilima:
 - 1) evidentiraju sve podneske kupaca, zahtjeve snabdjevača, prekide i druge događaje utvrđene ovim pravilima, koji su od značaja za praćenje kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom,
 - 2) podneske koji se odnose na minimum kvaliteta utvrđen ovim pravilima bez odlaganja dostavljaju snabdjevaču na postupanje,
 - 3) prikupljaju i obrađuju podatke iz tačke 1 ovog stava, na način i u odgovarajućim obrascima, kako je utvrđeno ovim pravilima,
 - 4) izvršavaju finansijske kompenzacije, ako ne ispune minimum kvaliteta utvrđen ovim pravilima,
 - 5) evidentiraju iznose finansijskih kompenzacija izvršenih zbog neispunjavanja minimuma kvaliteta utvrđenog ovim pravilima.
- (2) Snabdjevač je dužan da, u skladu sa ovim pravilima:
 - 1) evidentira sve podneske kupaca i druge događaje utvrđene ovim pravilima, koji su od značaja za praćenje kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom,
 - 2) utvrdi obrazac za podnošenje prigovora kupca po osnovu neispunjavanja minimuma kvaliteta utvrđenog ovim pravilima,
 - 3) prikuplja i obrađuje podatke iz tačke 1 ovog stava, na način i u odgovarajućim obrascima, kako je utvrđeno ovim pravilima,

- 4) nakon prijema prigovora kupca, po istom odluči u skladu sa pravilima kojima se uređuje odlučivanje po prigovorima, koja donosi u skladu sa Zakonom,
 - 5) izvršava finansijske kompenzacije ako ne ispuni minimum kvaliteta utvrđen ovim pravilima,
 - 6) evidentira iznose finansijskih kompenzacija izvršenih zbog neispunjavanja minimuma kvaliteta utvrđenog ovim pravilima.
- (3) Operatori sistema i snabdjevač dužni su da vode elektronsku evidenciju pripadajućih podataka iz st. 1 i 2 ovog člana.
 - (4) Operatori sistema i snabdjevač dužni su da evidenciju iz st. 1 i 2 ovog člana čuvaju pet godina, u cilju provjere, verifikacije i upoređivanja podataka.
 - (5) Operatori sistema i snabdjevač na osnovu podataka utvrđenih ovim članom, preduzimaju potrebne mjere i aktivnosti sa ciljem otklanjanja uočenih nedostataka i unapređenja kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom.

Rokovi za dostavljanje podataka

Član 7

- (1) Operatori sistema i snabdjevač dužni su da, u skladu sa ovim pravilima, dostavljaju Agenciji:
 - 1) pripadajuće podatke iz člana 6 stav 1 tačka 1 i stav 2 tačka 1 ovih pravila mjesečno na obrascima P, D i S, do 25. u mjesecu za prethodni mjesec,
 - 2) godišnji izvještaj o praćenju pokazatelja kvaliteta utvrđenih ovim pravilima, do kraja februara tekuće za prethodnu godinu.
- (2) Podaci iz stava 1 ovog člana dostavljaju se Agenciji u pisanoj i elektronskoj formi, koja omogućava dalju kompjutersku obradu.

II POJEDINAČNI MINIMUM KVALITETA

Ponovno uspostavljanje napajanja u prenosnom sistemu električne energije

Član 8

- (1) Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na ponovno uspostavljanje napajanja u prenosnom sistemu električne energije primjenjuje se na operatora prenosnog sistema ako je odgovoran za prekid napajanja objekta kupca.
- (2) Rok za ponovno uspostavljanje napajanja kupca, utvrđen u obrascu P tabela P3, počinje od momenta nastanka prekida napajanja prema podatku iz SCADA ili drugog sistema koji omogućava evidenciju prekida.
- (3) Ako je do prekida napajanja došlo usljed kvara na prenosnom sistemu, a aktivnosti na ponovnom uspostavljanju napajanja su onemogućene usljed djelovanja više sile ili tuđeg djelovanja, rok za ponovno uspostavljanje napajanja kupca produžava se za trajanje djelovanja više sile ili tuđeg djelovanja.
- (4) Pojedinačni minimum kvaliteta iz stava 1 ovog člana ne primjenjuje se na operatora prenosnog sistema ako je izvršio obustavu napajanja objekta kupca na način utvrđen pravilima kojima se uređuje funkcionisanje prenosnog sistema.

Neprekidnost napajanja u prenosnom sistemu električne energije

Član 9

- (1) Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na neprekidnost napajanja primjenjuje se na operatora prenosnog sistema ako su ukupni neplanirani prekidi za koje je odgovoran operator prenosnog sistema na mjesečnom nivou trajali duže od roka utvrđenog u obrascu P tabela P3.
- (2) Ako je do prekida napajanja došlo usljed kvara na prenosnom sistemu, a aktivnosti na ponovnom uspostavljanju napajanja su onemogućene usljed djelovanja više sile ili tuđeg djelovanja, u trajanje prekida ne računa se vrijeme trajanja djelovanja više sile ili tuđeg djelovanja.

Ponovno uspostavljanje napajanja u distributivnom sistemu električne energije

Član 10

- (1) Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na ponovno uspostavljanje napajanja u distributivnom sistemu

električne energije primjenjuje se na operatora distributivnog sistema ako je odgovoran za prekid napajanja objekta kupca.

- (2) Rok za ponovno uspostavljanje napajanja kupca, utvrđen u obrascu D tabela D3 i počinje da teče od momenta kada je:
 - 1) operator distributivnog sistema obaviješten od strane kupca o prekidu napajanja,
 - 2) operator distributivnog sistema u saznanju za prekid napajanja prema podatku iz SCADA ili na drugi odgovarajući način.
- (3) Ako je došlo do prekida napajanja objekta kupca u ruralnom području ili je prekid nastao usljed ispada/kvara podzemnog voda nominalnog napona iznad 1 kV, kojim upravlja operator distributivnog sistema, rok za ponovno uspostavljanje napajanja kupca iz stava 2 ovog člana se produžava za 12 časova.
- (4) Ako je do prekida napajanja došlo usljed kvara na distributivnom sistemu, a aktivnosti na ponovnom uspostavljanju napajanja su onemogućene usljed djelovanja više sile ili tuđeg djelovanja, rok za ponovno uspostavljanje napajanja kupca produžava se za trajanje djelovanja više sile ili tuđeg djelovanja.
- (5) Pojedinačni minimum kvaliteta iz stava 1 ovog člana ne primjenjuje se na operatora distributivnog sistema, ako je putem sredstava javnog informisanja i svoje internet stranice, ili na način utvrđen pravilima kojima se uređuje funkcionisanje distributivnog sistema, obavijestio kupca o namjeri da obustavi napajanje objekata kupca i dužini trajanja obustave.

Neprekidnost napajanja u distributivnom sistemu električne energije

Član 11

- (1) Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na neprekidnost napajanja primjenjuje se na operatora distributivnog sistema ako su ukupni neplanirani prekidi za koje je odgovoran operator distributivnog sistema na mjesečnom nivou trajali duže od roka utvrđenog u obrascu D tabela D3.
- (2) Ako je do prekida napajanja došlo usljed kvara na distributivnom sistemu, a aktivnosti na ponovnom uspostavljanju napajanja su onemogućene usljed djelovanja više sile ili tuđeg djelovanja, u trajanje prekida se ne računa vrijeme trajanja djelovanja više sile ili tuđeg djelovanja.

Obavještenje o prekidu napajanja

Član 12

- (1) Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na obavještenje o prekidu napajanja primjenjuje se na operatora distributivnog sistema, kada izvrši prekid u napajanju objekta kupca, ako u roku utvrđenom u obrascu D tabela D3 nije obavijestio kupca o početku i trajanju prekida napajanja putem sredstava javnog informisanja i svoje internet stranice.
- (2) Pojedinačni minimum kvaliteta iz stava 1 ovog člana ne primjenjuje se na operatora distributivnog sistema, u slučajevima sprečavanja ili otklanjanja kvarova na mreži koji ugrožavaju život ljudi, sigurnost imovine ili funkcionisanje opreme, čijem se otklanjanju mora pristupiti bez odlaganja.

Priključenje kupca

Član 13

Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na priključenje kupca primjenjuje se na operatora distributivnog sistema ako, nakon prijave o zaključenju ugovora o snabdijevanju električnom energijom sa kupcem, ne izvrši priključenje kupca u roku utvrđenom u obrascu D tabela D3.

Ponovno priključenje kupca

Član 14

Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na ponovno priključenje primjenjuje se na operatora distributivnog sistema koji nakon prijema zahtjeva iz člana 20 stav 1 ovih pravila, nije izvršio priključenje kupca u roku utvrđenom u obrascu D tabela D3.

Odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funkcionisanja mjernog uređaja

Član 15

- (1) Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funkcionisanja mjernog uređaja, primjenjuje se na operatora distributivnog sistema koji, po prijemu zahtjeva kupca da mjerni uređaj ne funkcionise ispravno, ne obide objekat kupca i ne da mišljenje u roku utvrđenom u obrascu D tabela D3.
- (2) Zahtjev iz stava 1 ovog člana kupac podnosi preko snabdjevača.

Obilazak objekta kupca

Član 16

- (1) Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na obilazak objekta kupca primjenjuje se ako operator distributivnog sistema ne izvrši obilazak objekta kupca u roku utvrđenom u obrascu D tabela D3, ako operator obavijesti kupca da namjerava da obide objekat kupca.
- (2) Pojedinačni minimum kvaliteta iz stava 1 ovog člana ne primjenjuje se ako:
 - 1) operator obavijesti kupca najmanje dva radna dana unaprijed da neće moći da ispoštuje dogovoreni termin obilaska, ili
 - 2) je svrha obilaska bila isključenje objekta.

Odgovor na prigovor o naponu

Član 17

- (1) Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na odgovor na prigovor kupca o naponu primjenjuje se na operatora distributivnog sistema koji, u slučaju kada kupac podnese prigovor da se napajanje njegovog objekta električnom energijom vrši pod naponom koji je izvan granica dozvoljenih odstupanja utvrđenih pravilima kojima se uređuje funkcionisanje distributivnog sistema, ne pruži u roku utvrđenom u obrascu D tabela D3 odgovor kupcu, kao i obavještenje o načinu i roku za otklanjanje eventualnog nedozvoljenog odstupanja napona.
- (2) Operator distributivnog sistema dužan je da po prijemu prigovora iz stava 1 ovog člana, prije dostavljanja odgovora kupcu ustanovi, mjerenjem na licu mjesta ili na drugi odgovarajući način, da li je vrijednost napona kod kupca u granicama dozvoljenih odstupanja.

Otklanjanje odstupanja napona

Član 18

Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na otklanjanje odstupanja napona primjenjuje se na operatora distributivnog sistema ako se napajanje kupca priključenog na distributivni sistem vrši pod naponom koji je izvan dozvoljenih granica odstupanja utvrđenih pravilima kojima se uređuje funkcionisanje distributivnog sistema, ako ne otkloni nedozvoljeno odstupanje u roku koji, od dana odgovora na prigovor kupca, iznosi:

- 1) ako se otklanjanje odstupanja napona može riješiti obavljanjem pogonskih manipulacija, u roku utvrđenom u obrascu D tabela D3,
- 2) ako je otklanjanje odstupanja napona moguće otkloniti putem održavanja u skladu sa pravilima kojima se uređuje funkcionisanje distributivnog sistema, u roku utvrđenom u obrascu D tabela D3,
- 3) ako se otklanjanje odstupanja napona ne može riješiti na način iz tač. 1 i 2 ovog člana, u roku utvrđenom u obrascu D tabela D3.

Odgovor na pitanja u vezi plaćanja

Član 19

Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na odgovor na pitanja u vezi plaćanja po osnovu isporučene električne energije, primjenjuje se na snabdjevača ako kupac:

- 1) traži provjeru ispravnosti obračuna ili mjernih veličina (potrošnje) iskazanih na računu za utrošenu električnu energiju u skladu sa opštim uslovima za snabdjevanje, osim u slučaju iz člana 15 ovih pravila, ako mu snabdjevač u roku utvrđenom u obrascu S, od dana prijema zahtjeva, ne dostavi detaljno obrazložen odgovor ili
- 2) traži odgovor vezan za neizvršavanje finansijske kompenzacije, a snabdjevač u roku utvrđenom u obrascu S, ne dostavi detaljno obrazložen odgovor.

Zahtjev za ponovno priključenje

Član 20

Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na ponovno priključenje primjenjuje se na snabdjevača ako nije u roku utvrđenom u obrascu S, uputio zahtjev za priključenje operatoru distributivnog sistema za kupca koji je isključen zbog neplaćanja, ako:

- 1) je kupac izmirio obaveze prema snabdjevaču, dostavio dokaz o izmirenju i podnio zahtjev za ponovno priključenje ili
- 2) su snabdjevač i kupac postigli sporazum o izmirenju duga.

Odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funkcionisanja mjernog uređaja

Član 21

Pojedinačni minimum kvaliteta koji se odnosi na zahtjev za kontrolu ispravnosti funkcionisanja mjernog uređaja, primjenjuje se na snabdjevača ako nije u roku utvrđenom u obrascu S odgovorio kupcu.

III OPŠTI MINIMUM KVALITETA

Planirani i neplanirani prekidi

Član 22

- (1) Operatori sistema dužni su da vode evidenciju o svim prekidima napajanja električnom energijom.
- (2) U smislu ovih pravila, prekidom napajanja se smatra prekid koji traje duže od tri minuta.
- (3) Početak prekida napajanja određen je vremenom prekida napajanja registrovanim u SCADA sistemu.
- (4) Početak prekida napajanja u dijelu sistema koji nije obuhvaćen SCADA sistemom, određen je na osnovu podataka registrovanih u SCADA sistemu drugih operatora sistema, vremenom prve prijave prekida napajanja od strane ovlašćenog lica operatora ili kupca.
- (5) Operatori sistema su obavezni da razmjenjuju podatke iz stava 4 ovog člana.
- (6) Prekidi se dijele na planirane i neplanirane.
- (7) Operatori sistema evidentiraju kao planiran svaki prekid koji je započeo i okončan u okviru najavljenog termina trajanja prekida.
- (8) Operatori sistema evidentiraju kao neplanirani svaki prekid koji nije evidentiran u skladu sa stavom 7 ovog člana.
- (9) Ako je planirani prekid pretežno izvršen u najavljenom terminu, ali uz odstupanja, tako da je prekid otpočeo prije, odnosno okončan nakon najavljenog termina početka, odnosno završetka planiranog prekida, operatori sistema svako odstupanje pojedinačno evidentiraju kao novi neplanirani prekid.
- (10) Ako je planirani prekid u potpunosti izvršen mimo najavljenog, nastalo odstupanje se evidentira kao neplanirani prekid u ukupnom trajanju nastalog prekida.
- (11) Ako je prekid počeo u jednom obračunskom periodu, a okončao se u drugom, isti se posmatra kao prekid u obračunskom periodu u kome je počeo, u ukupnom trajanju prekida.

Podjela prekida prema uzrocima

Član 23

- (1) Planirani prekidi se prema uzrocima prekida dijele na:
 - 1) prekide napajanja nastale djelovanjem operatora sistema: planirani radovi u sistemu ili drugi razlozi zbog kojih operator na svoju inicijativu prekida napajanje.
 - 2) prekide napajanja nastale tuđim djelovanjem: planirani radovi u sistemu drugog operatora sistema, u postrojenjima treće strane ili drugi razlozi zbog kojih operator na zahtjev drugog operatora ili treće strane prekida napajanje.
- (2) Neplanirani prekidi se prema uzrocima prekida dijele na:
 - 1) prekide napajanja za čiji je nastanak odgovoran operator sistema (kvarovi u sistemu zbog lošeg održavanja, pogrešno podešavanje elemenata sistema, preopterećenje elemenata sistema, starenje elemenata sistema i sl.);
 - 2) prekide napajanja nastale usljed tuđeg djelovanja ili više sile.

- (3) Operatori sistema dužni su da obezbijede odgovarajuće dokaze na osnovu kojih je izvršena klasifikacija prekida, u skladu sa ovim pravilima (depeše, izvještaji nadležnih organa, fotoelaborati i sl.).

Indikatori opšteg minimuma kvaliteta za operatora prenosnog sistema

Član 24

- (1) Operator prenosnog sistema je dužan da prati i godišnje objavljuje na svojoj internet stranici sljedeće indikatore:

- 1) neisporučena električna energija - ENS (Energy Not Supplied) i
- 2) prosječno vrijeme prekida - AIT (Average Interruption Time).

- (2) Indikator iz stava 1 tačka 1 ovog člana izračunava se primjenom sljedeće formule:

$$ENS = \sum_i p_{ki} * W_{dki}$$

gdje je:

i - broj prekida,

W_{dki} - prosječna dnevna energija, izračunata na osnovu potrošnje kupca, dijela distributivnog sistema ili zatvorenog distributivnog sistema tokom perioda od prvih sedam dana bez prekida koji prethode danu prekida, (MWh),

p_{ki} - dio dana tokom kojeg je kupac, dio distributivnog sistema ili zatvoreni distributivni sistem bio bez napajanja, a koji se izračunava primjenom sljedeće formule:

$$p_{ki} = \frac{t_{ki}}{T_d}$$

gdje je:

t_{ki} - trajanje prekida kod kupca, dijela distributivnog sistema ili zatvorenog distributivnog sistema, (min)

$T_d = 1440$ min – trajanje dana izraženo u minutima

- (3) Indikator iz stava 1 tačka 2 ovog člana izračunava se primjenom sljedeće formule i izražava u satima:

$$AIT = \frac{ENS}{E_{pren}} * T_g$$

gdje je:

E_{pren} – ukupno prenesena energija za potrebe domaće potrošnje za posmatrani period, isključujući gubitke u prenosnom sistemu, (MWh) i

T_g – broj sati u godini (h).

Indikatori opšteg minimuma kvaliteta za operatora distributivnog sistema

Član 25

- (1) Operator distributivnog sistema je dužan da prati i godišnje objavljuje na svojoj internet stranici sljedeće indikatore za sistem kao cjelinu:

- 1) indeks prosječne učestalosti prekida sistema - SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) i
- 2) indeks prosječnog trajanja prekida u sistemu - SAIDI (System Average Interruption Duration Index).

- (2) Indikator SAIFI za distributivni sistem kao cjelinu izračunava se primjenom sljedeće formule:

$$SAIFI = \frac{\sum_i N_i}{N_k}$$

gdje je:

i - broj prekida tokom posmatrane godine,

N_i - broj mjernih mjesta pogođenih i -tim prekidom,

N_k - ukupan broj mjernih mjesta na kraju posmatrane godine.

- (3) Indikator SAIDI za distributivni sistem kao cjelinu izračunava se primjenom sljedeće formule:

$$SAIDI = \frac{\sum_i T_i}{N_k}$$

gdje je:

i - broj prekida tokom posmatrane godine,

N_k - ukupan broj mjernih mjesta na kraju posmatrane godine,

T_i - ukupno trajanje i -tog prekida, (min):

$$T_i = \sum_j T_{ij} * N_{ij}$$

gdje je:

j - broj različitih perioda trajanja prekida za kupce pogođene i -tim prekidom,

T_{ij} - vrijeme trajanja perioda j , (min)

N_{ij} - broj mjernih mjesta pogođenih i -tim prekidom sa trajanjem T_{ij} .

IV PRAVA KUPACA

Obavješćavanje kupaca

Član 26

- (1) Obavješćavanje kupaca o njihovim pravima i obavezama, prekidima napajanja i drugim događajima utvrđenim ovim pravilima, preduzetim mjerama za poboljšanje parametara kvaliteta od strane operatora sistema i snabdjevača vrši se putem sredstava javnog informisanja i objavljivanjem informacija na svojim internet stranicama.
- (2) Snabdjevač je dužan da informaciju o pravima kupca u vezi rješavanja prigovora dostavlja svim kupcima prilikom dostavljanja računa za utrošenu električnu energiju, u skladu sa Zakonom.

Pravo na finansijsku kompenzaciju

Član 27

Pravo na finansijske kompenzacije utvrđene ovim pravilima ima kupac sa zaključenim ugovorom o snabdjevanju električnom energijom u skladu sa Zakonom i opštim uslovima za snabdjevanje.

Rješavanje prigovora

Član 28

- (1) Prigovor zbog neispunjavanja propisanog minimuma kvaliteta utvrđenog ovim pravilima kupac podnosi snabdjevaču u roku od 30 dana od događaja koji je za posljedicu imao eventualno neispunjavanje minimuma kvaliteta.
- (2) Snabdjevač odlučuje po prigovoru iz stava 1 ovog člana u skladu sa pravilima kojima se uređuje odlučivanje po prigovorima, koja donosi u skladu sa Zakonom.
- (3) Prigovor iz stava 1 ovog člana podnosi se na obrascu koji snabdjevač utvrđuje i objavljuje na svojoj internet stranici, a koji sadrži: ime i prezime, odnosno naziv kupca, pretplatni/naplatni broj i broj brojila, osnov za finansijsku kompenzaciju i potpis kupca.
- (4) Operatori sistema dužni su da, na zahtjev snabdjevača, dostave sve informacije iz svoje nadležnosti potrebne za rješavanje prigovora iz stava 1 ovog člana, u roku koji odredi snabdjevač.
- (5) Kupci samosnabdjevači neispunjavanje minimuma kvaliteta uređuju ugovorom sa operatorom sistema.

V FINANSIJSKA KOMPENZACIJA

Finansijska kompenzacija

Član 29

- (1) Ako se u postupku iz člana 28 ovih pravila utvrdi neispunjavanje minimuma kvaliteta od strane snabdjevača, operatora prenosnog sistema ili operatora distributivnog sistema, snabdjevač je dužan da izvrši finansijsku

kompensaciju kupcu u roku od 30 dana od dana utvrđivanja iste, u iznosu utvrđenom u odgovarajućim tabelama ovih pravila.

- (2) Operator sistema odgovoran za neispunjavanje minimuma kvaliteta dužan je da izvršenu finansijsku kompensaciju iz stava 1 ovog člana naknadi snabdjevaču po ispostavljanju zahtjeva i dokaza da je finansijska kompensacija izvršena, od strane snabdjevača.

VI ZAVRŠNA ODREDBA

Prestanak važenja

Član 30

Danom stupanja na snagu ovih pravila prestaju da važe Pravila o minimumu kvaliteta isporuke i snabdijevanja električnom energijom ("Službeni list Crne Gore", br. 50/17 i 59/23).

Stupanje na snagu

Član 31

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

Broj: 26/1198-8

Podgorica, 24.07.2026. godine

Predsjednik Odbora Agencije,

dr Veljko Vasiljević, s.r

NAPOMENA IZDAVAČA:

Priloge koji su sastavni dio ovog propisa možete pogledati ovdje.

Obrazac P

Tabela P1		Prekidi								
mjesec	početak prekida		kraj prekida		trajanje prekida (min)	vrsta prekida (planirani/neplanirani)	uzrok prekida	element prenosnog sistema zbog kog se desio prekid	Wdki (MWh)	ENS
	datum	vrijeme	datum	vrijeme						
1										
2										
3										
Ukupno trajanje prekida (min):						Ukupna neisporučena energija (MWh)				
Ukupno trajanje prekida od početka godine (min):						Ukupna neisporučena energija od početka godine (MWh)				

Tabela P2	
Indikatori kvaliteta	
Epren (MWh)	
AIT	

Tabela P3	
Ponovno uspostavljanje napajanja u prenosnom sistemu električne energije - Član 8	
Propisani rok za izvršavanje obaveza operatora	24 sata
Finansijska kompenzacija	300 € za kupce prikjučene na prenosni sistem 30 € za kupce priključene na distributivni sistem
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Neprekidnost napajanja u prenosnom sistemu električne energije - Član 9	
Trajanje neplaniranih prekida za koje je odgovoran operator prenosnog sistema	ukupno 48 sati na mjesečnom nivou
Finansijska kompenzacija	300 € za kupce priključene na prenosni sistem 30 € za kupce priključene na distributivni sistem
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	

Obrazac D

Tabela D1

Tablica D1

Prekidi										
redni broj prekida	početak prekida		kraj prekida*		broj pogođenih kupaca	trajanje prekida po pogođenim kupcima (min)	ukupno trajanje prekida po pojedinačnim prekidima (min)	vrsta prekida	uzrok prekida	element distributivnog sistema zbog kog se prekid desio
	datum	vrijeme	datum	vrijeme						
Prekidi na 35 kV										
1										
2										
Prekidi na 10 kV										
1										
2										
Prekidi na 0,4 kV										
1										
2										
ukupno trajanje prekida (min)										

* ako kraj nije isti za sve kupce pogođene jednim prekidom potrebno je izvršiti njihovu podjelu (npr. kod x kupaca prekid trajao 60 min, y kupaca prekid trajao 70 min, z kupaca trajao 80 min, k kupaca trajao 90 min..., pri čemu se prekid koji je pogodio x+y+z+k+... vodi kao jedan prekid)

Tabela D2*	
Indikatori kvaliteta	
SAIFI	
SAIDI	

* Popunjava se godišnje

Tabela D3	
Ponovno uspostavljanje napajanja u distributivnom sistemu električne energije - Član 10	
Propisani rok za izvršavanje obaveza operatora	24 sata
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Neprekidnost napajanja u distributivnom sistemu električne energije - Član 11	
Trajanje neplaniranih prekida za koje je odgovoran operator distributivnog sistema	ukupno 48 sati na mjesečnom nivou
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Obavještenje o prekidu napajanja - Član 12	
Propisani rok za izvršavanje obaveza operatora	24 sata unaprijed
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Priključenje kupca - Član 13	

Propisani rok za izvršavanje obaveza operatora	7 dana od dana prijavljivanja ugovora o snabdijevanju
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Ponovno priključenje kupca - Član 14	
Propisani rok za izvršavanje obaveza operatora	20 sati od prijema naloga snabdjevača
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funkcionisanja mjernog uređaja - Član 15	
Propisani rok za izvršavanje obaveza operatora	5 dana nakon prijema zahtjeva kupca dostavljenog preko snabdjevača
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Obilazak objekta kupca - Član 16	
Propisani rok za izvršavanje obaveza operatora	8 dana nakon obavještenja
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Odgovor na prigovor o naponu - Član 17	

Propisani rok za izvršavanje obaveza operatora	30 dana nakon prijema obavještenja
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Otklanjanje odstupanja napona - Član 18	
Propisani rok za izvršavanje obaveza operatora	tačka 1: 3 dana od dana davanja odgovora operatora tačka 2: 3 mjeseca od dana davanja odgovora operatora tačka 3: 6 mjeseci od dana davanja odgovora operatora
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	

Član 19 tačka 1 - Odgovor na pitanja u vezi plaćanja - Odgovor na zahtjev za provjeru ispravnosti obračuna ili mjernih veličina (potrošnje) iskazanih na računu za utrošenu električnu energiju	
Propisani rok za izvršavanje obaveza snabdjevača	8 dana od dana prijema zahtjeva
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Član 19 tačka 2 - Odgovor na pitanja u vezi plaćanja - Odgovor na zahtjev vezan za neizvršavanje finansijske kompenzacije	
Propisani rok za izvršavanje obaveza snabdjevača	8 dana od dana prijema zahtjeva
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Član 20 tačka 1 - Zahtjev za ponovno priključenje - Zahtjev za ponovno priključenje nakon izmirenja obaveza	
Propisani rok za izvršavanje obaveza snabdjevača	Najkasnije 4 sata od podnošenja zahtjeva za ponovno priključenje i izmirenja obaveza kupca, odnosno zaključivanja sporazuma
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	

Član 20 tačka 2 - Zahtjev za ponovno priključenje - Zahtjev za ponovno priključenje nakon zaključenja sporazuma o izmirenju duga	
Propisani rok za izvršavanje obaveza snabdjevača	Najkasnije 4 sata od podnošenja zahtjeva za ponovno priključenje i izmirenja obaveza kupca, odnosno zaključivanja sporazuma
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
Član 21 – Odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funkcionisanja mjernog uređaja	
Propisani rok za izvršavanje obaveza snabdjevača	8 dana nakon prijema zahtjeva kupca
Finansijska kompenzacija	30 €
1. broj zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2. broj riješenih zahtjeva za finansijsku kompenzaciju	
2.1. broj slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.1.1. procenat slučajeva u kojima je ispunjen standard	
2.2. broj slučajeva u kojima nije ispunjen standard	
2.2.1. procenat slučajeva u kojima nije ispunjen standard	