

НАЧИН И ПОСТУПАК РЈЕШАВАЊА ПРИГОВОРА КУПЦА

Извор: Општи услови за испоруку и снабдијевање електричном енергијом

ЧЛАН 87. (Приговор на рачун)

(1) Крајњи купац може да поднесе приговор у писаној форми дистрибутеру или снабдјевачу на новчани износ назначен на рачуну за утрошену електричну енергију у року одређеном за плаћање.

(2) О поднесеном приговору из става (1) овог члана дистрибутер/снабдјевач је дужан да одлучи у року од 10 дана од дана подношења приговора, те да о истом у писаној форми обавијести подносиоца приговора.

(3) У обавјештењу из става (2) овог члана дистрибутер/снабдјевач је дужан да обавијести купца о износу дијела рачуна који је након провјере утврдио као неспоран, те да поучи крајњег купца о могућности покретања спора пред Регулаторном комисијом у року од 30 дана од дана пријема обавјештења.

(4) Крајњи купац који након добијања обавјештења о приговору оспорава обрачун и намјерава да поднесе захтјев Регулаторној комисији за рјешавање спора, дужан је да плати неспорни дио рачуна који је одредио дистрибутер/снабдјевач или износ утврђен на основу просјека обрачунате потрошње у одговарајућем неспорном временском периоду.

(5) Коначни обрачун по приговору на рачун из става (4) овог члана врши се након окончања спора

ЧЛАН 88. (Корекција обрачуна)

(1) Крајњи купац може захтијевати корекцију обрачуна у случају да утврди грешку на рачуну за период који не може бити дужи од једне године од дана подношења захтјева, уколико у појединим случајевима одредбама Општих услова није другачије прописано.

(2) Корекција обрачуна у случају када се утврди грешка у мјерењу се врши у складу са одредбама члана 79. Општих услова.

(3) Крајњи купац може захтијевати корекцију обрачуна у случају да је грешком дистрибутера/снабдјевача сврстан у погрешну категорију потрошње или тарифну групу или су му примјењивани погрешни тарифни ставови за период који не може бити дужи од двије године од дана подношења захтјева.

(4) Снабдјевач врши корекцију обрачуна за период који не може бити дужи од двије године од дана отклањања грешке у обрачуну у случају да се утврди да је крајњи купац погрешно сврстан у категорију потрошње/тарифну групу или су му примјењивани погрешни тарифни ставови или се примјењивала погрешна вриједност константе мјерног слога приликом обрачуна.

(5) У случају када крајњи купац захтијева корекцију обрачуна дистрибутер/ снабдјевач је дужан да одлучи у року од 10 дана од дана пријема захтјева, те да о истом у писаној форми обавијести подносиоца захтјева.

(6) У случају да дистрибутер/снабдјевач коригује обрачун на своју иницијативу из разлога наведених у ставу (2) и (4) дужан је о томе обавијестити крајњег купца у писаној форми и пружити му све потребне информације у вези са насталом промјеном.

(7) Уколико није задовољан обавјештењем из става (5) и (6) крајњи купац има право покренути спор пред Регулаторном комисијом у року од 30 дана од дана пријема обавјештења

ЧЛАН 109. (Поступак по приговору)

(1) Крајњи купац може поднијети приговор дистрибутеру/снабдјевачу због непоштовања одредби Општих услова у року од 30 дана од дана настанка разлога за подношење приговора, уколико у појединачним случајевима одредбама Општих услова није другачије прописано.

(2) Дистрибутер/снабдјевач тарифних купаца је дужан да пропише и на одговарајући начин објави процедуре за рјешавање приговора крајњих купаца.

(3) Дистрибутер/снабдјевач тарифних купаца је дужан да рјешава приговоре крајњих купаца на једноставан и ефикасан начин.

(4) У поступку по приговору крајњег купца дистрибутер/снабдјевач тарифних купаца дужан је да:

а) испита наводе из приговора,

б) сачини одговор на приговор заснован на провјереним подацима у што краћем року и

в) поднесени приговор покуша споразумно ријешити.

(5) Дистрибутер/снабдјевач тарифних купаца је дужан да одговори на писани приговор крајњег купца, у писаној форми, најкасније у року од 15 дана од дана његовог пријема, уколико у појединачним случајевима одредбама Општих услова није другачије прописано.

(6) Крајњи купац се може обратити дистрибутеру/снабдјевачу усменим путем, ако захтијева објашњење или допунске информације, а дистрибутер је дужан одговорити на прикладан начин.

ЧЛАН 110. (Рјешавање спорова)

(1) Регулаторна комисија је надлежан да, на захтјев странке, рјешава спорове у вези са:

а) правом на напајање електричном енергијом,

б) правом приступа на дистрибутивну мрежу,

в) обавезом испоруке електричне енергије,

г) тарифама по којима се енергија испоручује,

д) застојима у напајању електричном енергијом,

ђ) одбијањем испоруке електричне енергије и

е) квалитетом напајања електричном енергијом.

(2) Регулаторна комисија рјешава спорове у складу са одредбама Правилника о јавним расправама и рјешавању спорова и жалби на један од сљедећих начина:

а) мирним рјешавањем спора,

б) провођењем скраћеног поступка и

в) провођењем формалне расправе.

(3) Прије подношења захтјева за рјешавање спора Регулаторној комисији, крајњи купац је дужан поднијети приговор у писаној форми дистрибутеру/снабдјевачу.

(4) Одлука Регулаторне комисије о захтјеву за рјешавање спора је коначна, а странка незадовољна одлуком може покренути управни спор пред надлежним судом.