

ODBOR DIREKTORA

Broj: 10-00-_____

Nikšić, 06.05.2010. godine.

Na osnovu čl.17. Pravila o snabdijevanju električnom energijom, čl. 27. Licence za snabdijevanje električnom energijom, a u skladu sa čl. 4. Zakona o zaštiti potrošača i čl.11. Zakona o slobodnom pristupu informacijama i čl. 53. stav 2 alineja XII Statuta EPCG AD Nikšić, Odbor direktora EPCG na VIII sjednici održanoj 28.04.2010. godine, utvrdio je:

Sistem za pružanje usluga kupcima

OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Elektroprivreda Crne Gore AD Nikšić - FC Snabdijevanje kao Javni snabdjevač obavlja djelatnost snabdijevanja električnom energijom tarifnih kupaca, kao obaveznu javnu uslugu, počev od 01.01.2009. godine.

Javni snabdjevač obavlja i snabdijevanje kvalifikovanih kupaca koji su do 31.12.2008. godine snabdijevani kao tarifni, dok isti ne pređu kod drugog snabdjevača.

Javni snabdjevač je obavezan da privremeno izvršava i dužnost tzv. "snabdjevača posljednjeg izbora", koji ima odgovornost da električnom energijom snabdijeva kvalifikovane kupce koji su iz nekog razloga ostali bez svog snabdjevača, do izbora novog snabdjevača.

Član 2.

Ovaj sistem uređuje pružanja sledećih usluga:

- Davanje informacija kupcima o cijena i načina obračuna utrošene električne energije,
- Davanje informacija kupcima o iznosu dugovanja po osnovu isporučene električne energije,
- Davanje informacija kupcima o načinu dostavljanja računa, upozorenja o isključenju i sl.,
- Davanje uputstva i informacija o ostvarivanju prava na subvencije od strane Vlade Crne Gore.
- Davanje uputstva i informacije o ostvarivanju prava popusta na račun za električnu energiju.
- Davanje Informacije o načinu i iznosu obračuna zatezne kamate po osnovu neplaćenih faktura za električnu energiju.
- Davanje savjeta kupcima u cilju racionalizacije potrošnje i poboljšanja energetske efikasnosti,
- Davanje informacija potrošačima u vezi sa aktivnostima na zaključenju i raskidanju Ugovora o snabdijevanju električnom energijom,
- Davanje informacija kupcima o načinu ostvarivanja svojih prava vezanih za reklamacije računa i postupak njegovog rješavanja,
- Dobijanja odgovora na pitanja kupaca.

Član 3.

FC Snabdijevanje Nikšić - Centar za kontakt sa kupcima (u daljem tekstu Centar za kontakt sa kupcima) se bavi uvođenjem metodologija i procesa u cilju upoznavanja, potreba i navika

potrošača i stvaranja čvrstih veza između kupaca i snabdjevača i nosilac je obaveze organizovanja i sprovođenja sistema za pružanje usluga kupcima električne energije. U aktivnostima iz st.1. ovog člana postupa u skladu sa odredbama Pravila za snabdijevanje električnom energijom, Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o slobodnom pristupu informacijama.

Član 4

Centar za kontakt sa kupcima je u obavezi da vodi računa o tačnosti i preciznosti datih informacija i preduzme potrebne aktivnosti na njihovom ažuriranju .

PRUŽANJA USLUGA KUPCIMA

Član 5.

Centar za kontakt sa kupcima, kao servis za pružanje usluga, informiše kupce o svim pitanjima vezanim za potrošnju električne energije, i to preko:

- web sajta www.epcg.co.me,
- Call centra,
- direktnim kontaktom sa šalterskim radnicima u svim organizacionim jedinicama snabdijevanja na teritoriji Crne Gore ili
- pozivom na telefonski broj Centra 040 / 204-262 svakim radnim danom od 7h-15h.

Svi servisi iz st.1. ovog člana su uvedeni da, na jednostavan i brz način, kupci saznaju sve što ih zanima u vezi potrošnje električne energije.

Član 6.

Snabdjevač je u obavezi da kupcima putem web sajta www.epcg.co.me pruži sledeće informacije:

- Opšte uslove za snabdijevanje električnom energijom
- Tabele sa cijenama električne energije koje utvrđuje Regulatorna agencija za energetiku i njihove eventualne promjene.
- Objašnjenje načina fakturisanja utrošene električne energije u zavisnosti od kategorije potrošača i obračunskih elemenata.
- Simulacije računa ukoliko potrošač može sam utvrditi prethodno i novo stanje na brojilu.
- Način plaćanja računa za utrošenu električnu energiju.
- Informacije o ostvarivanju prava na subvencije od strane Vlade Crne Gore.
- Informacije o ostvarivanju prava popusta na račun za električnu energiju.
- Informacije o načinu obračuna zatezne kamate po osnovu neplaćenih računa za električnu energiju.
- Način i postupak ostvarivanja prava prigovora na račun za električnu energiju.
- Preuzimanje Obrazca za reklamaciju računa ,
- Mogućnost postavljanja pitanja i dobijanja odgovora na ista.

Član 7.

Pozivanjem sa fiksnog telefona na besplatni broj 080 083 555 a zatim unošenjem pretplatničkog broja preko tastature na telefonskom aparatu, kupcu se pružaju sledeće informacije:

- Ime i prezime potrošača,
- Stanje duga
- Datum očitavanja brojila,
- Stanje na brojilu u VT i MT
- Iznos poslednjeg računa,
- Uplate nakon izdatog računa

Iste informacije kupac može dobiti slanjem odgovarajućeg SMS-a sa mobilnog telefona na broj: 067 227 000

Format SMS poruke je sledeće sadržine PB razmak šifra lokalnog snabdijevanja pretplatni broj (podaci su postojali na računu), (npr. PB 19123456).

Član 8.

U poslovnim prostorijama OJ Snabdijevanja, direktnim kontaktom sa šalterskim radnicima, kupcu se pružaju sljedeće usluge:

- Informacija o iznosu računa i stanju duga po osnovu isporučene električne energije.
- Informacije o načinu plaćanja postojećeg duga, koje potrošač može izvršiti direktnom uplatom na šalteru OJ Snabdijevanja ili sklapanjem protokola o dinamici izmirenja duga na rate.
- Informacije o načinu plaćanja računa za utrošenu električnu energiju obaveznicama Fonda PIO.
- Informacije po osnovu pokrenutih sudskih postupaka za prinudnu naplatu duga za isporučenu električnu energiju.
- Uvid u energetska i finansijska kartica potrošača gdje se potrošaču daje informacija o njegovim eventualnim uplatama po mjesecima i godinama.
- Uputstva i informacije o ostvarivanju prava na subvencije od strane Vlade Crne Gore.
- Uputstva i informacije o ostvarivanju prava popusta na račun za električnu energiju.
- Informacije o načinu i iznosu obračuna zatezne kamate po osnovu neplaćenih faktura za električnu energiju.
- Upustvo za podnošenje prigovora (reklamacije)- na šalterskom (naplatnom mjestu) kupac dobija određeni formular za podnošenje prigovora i sve informacije o rješavanju njegovog zahtjeva po osnovu prigovora.
- Kopija računa, ukoliko potrošač iz nekih razloga nije dobio svoj mjesečni račun na vrijeme u prostorijama OJ Snabdijevanja moguće je dobiti kopiju računa na osnovu kojeg može izmiriti svoje dugovanje.
- Informacija na koji način se stiču prava za priključak na distributivnu mrežu.
- Informaciju o proceduri za promjenu kategorije potrošnje.
- Informacija o promjeni vlasnika prilikom kupoprodaje objekta.
- Informacija o promjeni vlasnika prilikom zakupa objekta.

Član 9.

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

Član 10.

Sistem za pružanje usluga korisnicima će nakon odobravanja od strane Regulatorne agencije za energetiku biti objavljen na sajtu EPCG AD Nikšić www.epcg.co.me.

Predsjednik Odbora:

Srđan Kovačević, dipl.el.ing.