



PRIVREMENA

P R O C E D U R A

**ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA KUPACA
PRIKLJUČENIH NA DISTRIBUTIVNU MREŽU**

Nikšić, April 2016. godine.



KABINET IZVRŠNOG DIREKTORA

Broj 10-00-

Nikšić, ____ .201__ . godine.

Na osnovu člana 62 Statuta Elektroprivrede Crne Gore AD Nikšić, donosim

P R O C E D U R U

ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA KUPACA PRIKLJUČENIH NA DISTRIBUTIVNU MREŽU

Osnovne odredbe

Član 1

- (1) Ovom procedurom uređuje se postupak, način i rokovi za odlučivanje FC Snabdijevanje po prigovorima kupaca električne energije priključenih na distributivnu mrežu”.
- (2) Prigovori se podnose FC Snabdijevanje, odnosno Organizacionim jedinicama FC Snabdijevanje ili Kontakt centru FC Snabdijevanje, u roku od 8 dana od dana prijema računa.

Član 2

- (1) Prigovor se u pravilu podnosi na obrascu koji obezbjedjuje FC Snabdijevanje.
- (2) FC Snabdijevanje je dužna podnosiocu prigovora prije ili u toku podnošenja prigovora pružiti potrebna objašnjenja i uputstva radi jasnoće i preciznosti prigovora.

Postupak FC Snabdijevanje po prigovoru

Član 3

- (1) Prigovor se predaje lično službenom licu FC Snabdijevanje, svakog radnog dana u toku radnog vremena, putem pošte ili na arhivi EPCG AD Nikšić - FC Snabdijevanje.
- (2) Ukoliko je prigovor podnjet na arhivi EPCG AD Nikšić - FC Snabdijevanje Nikšić, takav će se prigovor odmah dostaviti Kontakt centru FC Snabdijevanje.
- (3) Prigovor mora biti svojeručno potpisan od strane podnosioca, izuzetno njegovog bračnog druga, roditelja, djece ili punomoćnika.

Član 4

- (1) Službeno lice FC Snabdijevanje će evidentirati svaki prigovor u posebnu knjigu evidencije prigovora, a ukoliko se prigovor predaje lično, podnosiocu izdati ovjerenu i potpisanu potvrdu o prijemu prigovora, a jedan primjerak ostaviti za arhivu.

Član 5

- (1) Ukoliko je prigovor nerazumljiv ili nejasan, FC Snabdijevanje će najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, pozvati kupca da otkloni nedostatke u roku od 8 dana od dana prijema poziva za otklanjanje nedostataka.
- (2) Ukoliko kupac u ostavljenom roku ne otkloni **ukazane** nedostatke, FC Snabdijevanje će odbaciti takav prigovor.

Član 6

- (1) FC Snabdijevanje će odbaciti prigovor kupca ukoliko se utvrdi da je **isti** neblagovremen, ili izjavljen od strane neovlašćenog lica.
- (2) U slučaju kada je prigovor odbačen iz razloga navedenih u stavu (1) ovoga člana kupac ima pravo podnijeti zahtjev za zaštitu prava Upravi za inspekcijske poslove- Odsjeku za tržišnu inspekciju, ili zaštitu svojih prava može zatražiti u sudskom ili vansudskom postupku, pri čemu odgovor mora biti snabdjeven ovakvom pravnom poukom.

Odgovor na prigovor

Član 7

- (1) FC Snabdijevanje je obavezna odgovor na prigovor u pisanoj formi (sa pravnom poukom) dostaviti podnosiocu prigovora u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora.

Odlučivanje po prigovoru bez učešća ODS

Član 8

- (1) U slučajevima prigovora za čije odlučivanje nije potrebno izjašnjenje ODS (operator distributivnog sistema), FC Snabdijevanje je dužno dostaviti podnosiocu prigovora odgovor na prigovor u pisanoj formi, najkasnije u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora.

Odlučivanje po prigovoru uz učešće ODS

Član 9

- (1) Ukoliko je za rješavanje prigovora potrebno izjašnjenje ODS, FC Snabdijevanje će zahtjev za izjašnjenje, jasan i razumljiv prigovor dostaviti Sektoru za komercijalne poslove ODS u roku od 2 dana od dana prijema prigovora.

Član 10

- (1) Po prijemu zahtjeva i prigovora iz čl.9 ove Procedure ODS je dužan FC Snabdijevanje dostaviti izjašnjenje a po potrebi sa relevantnom dokumentacijom koja mora biti jasna I razumljiva, u roku od 4 kalendarska dana od dana prijema zahtjeva FC Snabdijevanje ili u istom roku obavijestiti FC Snabdijevanje da će izjašnjenje dostaviti naknadno, najkasnije u roku ne dužem od 15 dana osim u izuzetnim slučajevima. Obavještenje ODS o naknadnom izjašnjenju na prigovor mora da sadrži razloge kašnjenja kao i aktivnosti koje treba da preduzme u pogledu rješavanja prigovora.
- (2) Po prijemu obavještenja o naknadnom izjašnjavanju iz stave 1 ovog člana. FC Snabdijevanje će odgovorom obavijestiti podnosioca prigovora o razlozima I aktivnostima koje je potrebno sprovesti da bi dostavio konačan odgovor.

Upravno pravna zaštita kupca

Član 11

- (1) Protiv odgovora FC Snabdijevanje kupac ima pravo podnijeti zahtjev za zaštitu prava Upravi za inspekcijske poslove-Odsjek za tržišnu inspekciju ili zaštitu svojih prava može zatražiti u sudskom ili vansudskom postupku, pri čemu odgovor mora biti snabdjeven ovakvom pravnom poukom.
- (2) Ukoliko je prigovor kupca podnjet na akt isključenja zbog duga za utrošenu električnu energiju FC Snabdijevanje će kupcu dostaviti odgovor sa pravnom poukom da kupac može podnijeti žalbu Regulatornoj agenciji za energetiku.

Član 12

- (1) Zahtjev za izjašnjenje i prigovor kupca, kao i izjašnjenje sa potrebnom dokumentacijom FC Snabdijevanje i ODS međusobno dostavljaju elektronskim putem, a zatim obavezno preko nadležnih arhiva, pri čemu se rokovi računaju od dana dostavljanja elektronskim putem.
- (2) Elektronska komunikacija, u smislu stava (1) ovog člana, ostvaruje se za FC Snabdijevanje prema spisku iz priloga br 1, a za ODS prema spisku iz priloga br 2.
- (3) Nadležne arhive za komunikaciju, u smislu stave (1) ovog člana su za FC Snabdijevanje prema spisku iz priloga br 1, a za ODS prema spisku iz priloga br 2.

Prelazne i završne odredbe

Član 13

- (1) Danom stupanja na snagu ove procedure prestaje da važi Procedura za podnošenje i rješavanje prigovora kupaca u prvom stepenu, br 10-00-4524 od 06.04.2010.godine.

Član 14

- (1) Sastavni dio ove procedure su obrazac prigovora, zahtjev za izjašnjenje koji se upućuje ODS, izjašnjenje ODS po zahtjevu FC Snabdijevanje, obrasci odgovora kupcu sa pravnom poukom, spisak lica zaduženih za prijem I rješavanje prigovora u FC Snabdijevanje I ODS.
- (2) U slučaju promjene zaposlenih koji su zaduženi za prijem I rješavanje prigovora sa spiska iz Priloga br 1 I 2, FC Snabdijevanje I ODS su dužni da o nastalim promjenama blagovremeno informišu jedni druge.

Član 15

(1) Ova procedura stupa na snagu danom donošenja.

U Nikšiću,
Dana, _____

Izvršni direktor,
Stefano Pastori

Prilog 3



FC Snabdijevanje

OJ

Datum: _____

Snabdijevanje _____

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (Član 27, stav 2) izdaje se:

P O T V R D A

kojom ovlašteno lice za prijem prigovora u OJ Snabdijevanje potvrđuje prijem prigovora br _____ od __/__/20__ od strane potrošača sa naplatnim brojem: _____

Podaci o potrošaču:

Ime i prezime : _____

JMBG: _____

Adresa: _____

Mjesto: _____

Kontakt telefon: _____

E-mail: _____

Proizvod: Električna energija

Predmet prigovora: _____

Zahtjev iz prigovora: _____

Datum prijema prigovora:

Vrijeme prijema prigovora:

Ova potvrda izdaje se u dva primjerka, od kojih svaka strana zadržava po jedan.

Primalac potvrde:

MP

Ovlašteno lice:
