



GEN-I d.o.o. Sarajevo

Ulica Fra Andela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

T: +386 1 58 96 400; F: +386 1 58 96 429

E: info@gen-i.eu; W: www.gen-i.eu

Na osnovu člana 81. Zakona o električnoj energiji (Sl. glasnik RS broj 68/2020), Opštih uslova za isporuku i snabdjevanja električnom energijom član 10. (Službeni glasnik R Srpska“ br. 90/12 i 81/19) GEN-I d.o.o. Sarajevo donosi sljedeća:

PRAVILA O SNABDIJEVANJU O ELEKTRIČNOJ ENERGIJI U REPUBLICI SRPSKOJ

1. SLOBODAN IZBOR SNABDIJEVAČA

- 1) Krajnji kupac ima pravo da slobodno izabere snabdjevača od koga će kupovati električnu energiju.
- 2) Krajnji kupac i Snabdjevač električne energije koga krajnji kupac slobodno izabere na tržištu, ugovaraju količinu i cijenu električne energije, a u skladu sa mrežnim pravilima, tržišnim pravilima i opštim uslovima za isporuku i snabdjevanje električnom energijom.
- 3) Kupci se mogu udruživati radi zajedničkog nastupa prema snabdjevaču koji nije u obavezi javne usluge, s ciljem osiguravanja mjera zaštite krajnjih kupaca, transparentnosti i poboljšanja ugovornih uslova, opštih informacija i mehanizama u rješavanju sporova.
- 4) Kupci, osim malih kupaca i kupaca iz kategorije potrošnje domaćinstva imaju pravo na istovremeno ugovaranje isporuke električne energije sa više snabdjevača, što se uređuje Opštim uslovima za isporuku i snabdjevanje.
- 5) Krajnji kupac obavezan je da koristi električnu energiju pod uslovima, na način i za namjene utvrđene ovim zakonom, drugim propisima i u skladu sa zaključenim ugovorom o priključku.
- 6) Krajnji kupac dužan je da omogući ovlaštenim licima nadležnih operatera sistema pristup mjernim uređajima i instalacijama, kao i mjestu priključka radi očitavanja, provjere ispravnosti, otklanjanja kvarova, zamjene i održavanja uređaja ili izmještanja mjernih mjesta, kao i radi obustave isporuke.
- 7) Krajnji kupac, koji nije mali kupac ili domaćinstvo, ima pravo da zahtijeva da informacije iz ugovora o snabdjevanju budu povjerljive.

2. OBAVEZE SNABDIJEVAČA

Snabdjevač električnom energijom dužan je da:

- 1) obračunava električnu energiju i usluge koje pruža u skladu sa propisima i ugovorom o snabdjevanju,
- 2) izdaje račun za isporučenu električnu energiju u kojem su na pregledan i razumljiv način posebno iskazani cijena električne energije, troškovi korišćenja mreže, obračunski period, naknade propisane zakonom, porezi i ostale obaveze, te informacije propisane ovim zakonom,
- 3) obavijesti, na prikladan način, domaćinstva i male kupce o važećim cijenama i tarifama i standardnim uslovima za zaključenje ugovora o snabdjevanju,
- 4) ponudi odgovarajuće načine plaćanja koji nisu diskriminatorski za krajnje kupce,
- 5) kupce neposredno obavijesti o promjeni cijena i drugih uslova prodaje u razumnom roku, a najkasnije 15 dana prije primjene izmijenjenih cijena ili uslova prodaje,
- 6) objavi uslove, postupak, pravne posljedice, odnosno prava kupca u slučaju obustave isporuke električne energije, zbog neizmirivanja obaveza iz ugovora o snabdjevanju električnom energijom,
- 7) obezbijedi besplatnu telefonsku liniju za obavještanje i odgovore na pitanja kupaca radi informisanja o uslovima i načinu ostvarivanja prava kupaca,
- 8) preduzima mjere da bi omogućio kupcima kratke i sadržajne kontrolne liste sa praktičnim informacijama koje se odnose na njihova prava,
- 9) najkasnije do 31. marta svake godine obavijesti krajnje kupce, putem računa ili priloga uz račun ili putem promotivnih materijala koji su dostupni krajnjim kupcima, o učešću svakog pojedinog izvora energije u ukupnoj energiji koju je koristio za snabdjevanje svojih krajnjih kupaca u prethodnoj godini,
- 10) upućuje na postojeće izvore informacija, gdje su javnosti dostupne informacije o uticaju na životnu sredinu i mjerama energetske efikasnosti, u smislu emisija gasova sa efektom staklene bašte kao posljedice proizvodnje električne energije iz svih goriva,

GEN-I d.o.o. Sarajevo, Ulica Fra Andela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina; Općinski sud u Sarajevu; Matični broj: 65-01-0397-08; Broj računa: ASA Banka d.d. Sarajevo, Trg međunarodnog prijateljstva 25, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, EUR IBAN: BA39 1340011200759390, BAM IBAN: 1340011120309239, SWIFT: IKBZBA2X; NLB Tuzlanska banka d.d., Maršala Tita 34, Tuzla, Bosna i Hercegovina, EUR IBAN: BA39 1322610207065876, BAM IBAN: 1322602004940264, SWIFT: TBTUBA22; Poreski broj: 201366420002.

GEN-I d.o.o. Sarajevo, Ulica Fra Andela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo, Bosnia and Herzegovina; Municipal Court in Sarajevo; Registration no.: 65-01-0397-08; Bank Account: ASA Banka d.d. Sarajevo, Trg međunarodnog prijateljstva 25, 71000 Sarajevo, Bosnia and Herzegovina, EUR IBAN: BA39 1340011200759390, BAM IBAN: 1340011120309239, SWIFT: IKBZBA2X; NLB Tuzlanska banka d.d., Maršala Tita 34, Tuzla, Bosnia and Herzegovina, EUR IBAN: BA39 1322610207065876, BAM IBAN: 1322602004940264, SWIFT: TBTUBA22; VAT no.: 201366420002.

- 11) obavještava krajnje kupce o njihovim pravima koja imaju u slučaju spora,
- 12) izvrši i druge obaveze u skladu sa propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi, trgovina i promet robe i usluga i zaštita potrošača,
- 13) kupca sa kojim ima zaključen ugovor o prodaji sa potpunim snabdijevanjem, na njegov zahtjev, besplatno obavijesti o podacima o potrošnji električne energije u skladu sa ovim zakonom, pravilima o promjeni snabdjevača i zaključenim ugovorom,
- 14) na jednostavan način obavještava krajnje kupce o mjerama poboljšanja energetske efikasnosti u finalnoj potrošnji električne energije.

3. OBVEZE KRAJNJIH KUPACA ELEKTRIČNE ENERGIJE

- Prije početka korištenja distribucijske mreže zaključiti ugovor o priključenju/povećanju/smanjenju priključne snage, ugovor o opskrbi električnom energijom i ugovor o korištenju distribucijske mreže, odnosno ugovorom o opskrbi električnom energijom regulirati korištenje distribucijske mreže sukladno Općim uvjetima.
- Poštivati odredbe zaključenih ugovora.
- Omogućiti ovlaštenim radnicima ODS-a nesmetan pristup u svrhu ugradnje i plombiranja mjernih uređaja, očitavanja stanja mjerila, zamjene mjernih uređaja i opreme, te kontrole mjernih uređaja i opreme.
- Uredno plaćati dostavljeni račun za električnu energiju u roku naznačenom na računu.
- Snositi troškove održavanja priključka ukoliko on nije prenesen u vlasništvo ODS-a.
- Koristiti električnu energiju samo za vlastite potrebe.
- Koristiti električnu energiju i snagu sukladno zaključenim ugovorima.
- Obavijestiti ODS, odnosno snabdjevača u slučaju privremene odjave s mjesta priključenja, sukladno Općim uvjetima.
- Obavijestiti ODS odnosno snabdjevača, ukoliko je korištenje distribucijske mreže regulirano ugovorom o opskrbi električnom energijom o svim promjenama, uključujući eventualne kvarove na priključku i mjernim uređajima, na način i u rokovima propisanim Općim uvjetima.
- Nadoknaditi štetu koju učine nedopuštenim radnjama.

4. UGOVORI

Odnosi između ODS-a, snabdjevača i krajnjih kupaca uređuju se sljedećim ugovorima:

- Ugovor o priključenju/povećanju/smanjenju priključne snage
- Ugovor o korištenju distribucijske mreže
- Ugovor o snabdivanju električnom energijom

Obrasci ugovora o snabdivanju električnom energijom u FBiH nalaze se na internet stranici GEN-I d.o.o. Sarajevo i u sjedištu Snabdjevača.

5. PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKU MREŽU

Krajnji kupci imaju pravo na priključenje svojih objekta i uređaja, kada za taj priključak postoje tehnički i energetski uvjeti u skladu sa važećim propisima.

Prije priključenja novoga objekta, promjene namjene objekta ili drugih tehničkih promjena vezanih za objekt ili mjerno mjesto krajnji kupac treba podnijeti zahtjev za izdavanje prethodne elektroenergetske suglasnosti odnosno elektroenergetske suglasnosti sukladno sa važećim propisima.

Odgovarajući tipski obrasci potrebni za priključenje objekta na distributivnu mrežu mogu se pronaći na internet stranici nadležnog operatora distribucijskog sustava i ovlaštenim kancelarijama ODS-a za odnose sa korisnicima distributivnog sistema.

6. NAČIN OBRAČUNA, ISPOSTAVLJANJE RAČUNA, PLAĆANJE I ROKOVI

Snabdjevač će kupcu ispostavljati račune za električnu energiju na osnovu obračunskih podataka ODS-aza svako pojedinačno OMM. Operator sistema će izvršiti mjerenja u skladu sa propisima i pravilima operatora sistema i snositi odgovornost za njihovu ispravnost.

Snabdjevač Krajnjem kupcu mjesečno ispostavlja jedan račun na osnovu mjesečnih obračunskih podataka koje snabdjevaču dostavlja operator sustava, uvažavajući važeće cijene električne energije. Snabdjevač isporučuje račun Krajnjem kupcu u pisanoj ili elektronskoj formi do 15. u mjesecu za prethodni obračunski period, osim ako Ugovorom nije ugovoren drugi rok za dostavu računa. Snabdjevač osigurava elektronsku dostavu računa u slučaju da to krajnji kupac zatraži.

7. OBUSTAVA ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE

U slučaju neispunjavanja ugovorenih obaveza, na zahtjev snabdjevača ili u drugim propisanim slučajevima u skladu sa važećom zakonskom regulativom i propisima kojima se uređuje tržište i snabdjevanje električnom energijom, operator sistema može da prekine isporuku električne energije kupcu. U slučaju da krajnji kupac ne izmiri dospjelu finansijsku obavezu u roku, snabdjevač može podnijeti pismeni zahtjev Operatoru distributivnog sistema (ODS) kojim zahtijeva obustavu isporuke električne energije. Operator je dužan upozoriti krajnjeg kupca na takav zahtjev. Ukoliko krajnji kupac ne plati ni nakon isteka roka iz upozorenja Snabdjevača u ostavljenom roku, Operator će na zahtjev Snabdjevača obustaviti isporuku zbog neizmirenih dospjelih novčanih obaveza, a Snabdjevač ima pravo na naknadu svih troškova za obustavu i nastavak isporuke od Krajnjeg kupca. Isporuka se ne može obustaviti zbog neplaćanja zaštićenom kupcu i objektima čija se isporuka ne može obustaviti u skladu sa važećim zakonima. Bez obzira na opisanu proceduru za prekid isporuke i ako je isporuka prekinuta iz drugih razloga u skladu sa važećim zakonodavstvom, Snabdjevač i dalje ima pravo da odustane od Ugovora o snabdjevanju električnom energijom slučaju kršenja obaveza, u skladu sa odredbama Ugovora o snabdjevanju električnom energijom.

Krajnji kupci iz kategorije domaćinstvo biti će informisani o mjerama koje se mogu poduzeti u cilju izbjegavanja obustave isporuke električne energije. Mjere se mogu odnositi na odgovarajuće sisteme pretplate, energetske preglede, konsultantske usluge u području energije, alternativne planove otplate, savjete o upravljanju dugom, moratorij na obustavu isporuke električne energije i drugo. U tom slučaju takve mjere neće predstavljati dodatan trošak krajnjim kupcima.

8. RJEŠAVANJE PRIGOVORA KUPACA

Na ispostavljenju fakturu Krajnji kupac može podnijeti prigovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema računa.

Prigovor Krajnjeg kupca na račun Snabdjevača ne odlaže obavezu plaćanja nespornog dijela računa.

Snabdjevač je dužan da o prigovoru odluči u roku 15 (petnaest) radnih dana od dana prijema prigovora.

Prigovor će se smatrati valjano podnijetim ako je podnjet:

- lično Snabdjevaču na adresi: GEN-I d.o.o. Sarajevo, Ul. Fra Anđela Zvizdovića 1, 710000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina;
- preporučenom poštom ili kurirskom službom na gore navedenu adresu, sa jasnom identifikacijom vremena prijema;
- elektronskom poštom na adresu: info.sarajevo@gen-i.eu

U slučaju da je prigovor osnovan ili djelimičan osnovan, Snabdjevač će izvršiti odgovarajuće ispravke računa i iste dostaviti Krajnjem kupcu. U slučaju da prigovor nije osnovan, o tome će pisanim putem obavijestiti Krajnjeg kupca uz obrazloženje odluke po prigovoru.

Relevantni podaci za rješavanje prigovora biti će podatci dobijeni od strane Distributera.

Postupak rješavanja prigovora je besplatan za Krajnjeg kupca.

9. REGULATORNA KOMISIJA

Regulatorna komisija je nadležna da na zahtjev stranke rješava sporove između:

- 1) korisnika sistema i operatera distributivnog sistema,
- 2) snabdjevača i krajnjih kupaca električne energije.

Regulatorna komisija odlučuje o sporovima iz stava 1. ovoga člana koji se odnose na:

- 1) pravo na snabdijevanje električnom energijom,
- 2) pristup na distributivnu mrežu,
- 3) obracun utrošene električne energije,
- 4) obracun naknade za neovlašćenu potrošnju električne energije,
- 5) obustavu isporuke električne energije,
- 6) kvalitet snabdijevanja električnom energijom.

Regulatorna komisija donosi pravilnik kojim se propisuje postupak rješavanja sporova.

Prije podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Regulatornoj komisiji, stranka je dužna da prethodno u pisanoj formi podnese prigovor elektroenergetskom subjektu, te pokuša mirnim putem riješiti spor.

Elektroenergetski subjekt dužan je da podnosiocu prigovora dostavi odgovor sa obrazloženjem u pisanoj formi u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Elektroenergetski subjekt je obavezan da krajnjem kupcu električne energije omogućiti dostupnost dokumentaciji i podacima u vezi sa ostvarivanjem prava i izvršavanjem obaveza iz zaključenog ugovora.

Zahtjev za rješavanje spora koji stranka podnosi Regulatornoj komisiji obavezno sadrži i podatke o strankama, predmet zahtjeva, činjenični opis spora, prijedlog za rješavanje spora, potpis podnosioca zahtjeva, a uz zahtjev je podnosilac dužan da dostavi dokaze na kojima zasniva zahtjev, uključujući i dokaz da se prethodno obraćao elektroenergetskom subjektu prigovorom u pisanoj formi.

Postupak rješavanja spora pred Regulatornom komisijom može se sprovesti po pravilima skraćenog postupka, a strankama se omogućava izjasnjenje u pisanoj formi o tvrdnjama protivne strane.

10. NEBLAGOVREMENO PLAĆANJE RAČUNA

U slučaju neblagovremenog plaćanja računa za utrošenu električnu energiju, Snabdjevač je dužan pisanim putem upozoriti kupca na posljedice neplaćanja. Kupac može podnijeti prigovor na upozorenje u roku od osam dana od dana isporuke, o čemu je Snabdjevač dužan odlučiti u roku od tri dana od dana podnošenja prigovora. Nakon isteka roka za podnošenje prigovora na upozorenje kupca o posljedicama neplaćanja, odnosno roka za odlučivanje po prigovoru na upozorenje, Snabdjevač će izdati nalog operatoru distributivnog sistema da isključi mjerno mjesto kupca iz distributivnog sistema.