



GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd
Vladimira Popovića 6, 11070 Beograd, Srbija
T: +381 11 712 1143; F: +386 1 58 96 429
E: info@gen-i.si; W: www.gen-i.si/rs

Prava krajnjeg kupca na naknadu zbog odstupanja od propisanog kvaliteta isporuke električne energije

Ovim obaveštenjem, objavljenim na internet stranici snabdevača, snabdevač GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd vas u svrhu zaštite vaših interesa obaveštava o postupku, načinu i rokovima za ostvarivanje prava krajnjeg kupca na naknadu zbog odstupanja od propisanog kvaliteta isporuke, odnosno snabdevanja električnom energijom, u skladu sa članom 195 Zakona o energetici („Službeni glasnik RS“, br. 145/2014, 95/2018 - dr. zakon, 40/2021, 35/2023 - dr. zakon i 62/2023 i 94/2024).

U vezi gore navedenih pitanja Uredba o uslovima isporuke i snabdevanja električnom energijom ("Sl. glasnik RS", br. 84/2023) sadrže sledeće odredbe:

XV POSTUPAK, NAČIN I ROKOVI ZA OSTVARIVANJE PRAVA KRAJNJEG KUPCA NA NAKNADU ZBOG ODSTUPANJA OD PROPISANOG KVALITETA ISPORUKE, ODNOSNO SNABDEVANJA ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

KVALITET ELEKTRIČNE ENERGIJE

Član 77

Kvalitet električne energije podrazumeva tehnički kvalitet, koji se odnosi na neprekidnost isporuke i kvalitet isporučene električne energije, kao i komercijalni kvalitet, koji se odnosi na kvalitet usluge operatora sistema, kao i na kvalitet usluge snabdevača.

TEHNIČKI KVALITET

Član 78

Neprekidnost isporuke iz člana 77. ove uredbe obezbeđuje se tokom kalendarske godine ako trajanje prekida isporuke ne prelazi propisano trajanje neplaniranih i planiranih prekida i trajanje mera planiranih ograničenja za slučaj nastupanja opšte nestašice.

Pod prekidom isporuke na mestu primopredaje energije podrazumeva se pad napona na vrednost nižu od 1% nazivnog napona, u trajanju dužem od tri minuta.

Planirani prekid isporuke je svaki prekid u isporuci koji je operator sistema započeo i okončao saglasno terminu trajanja prekida koji je na propisan način najavio u svom obaveštenju o potrebi izvođenja planiranih radova na održavanju ili proširenju sistema ili koji je nastao kao posledica nastupanja opšte nestašice električne energije, ako je izvršen prema planu i redosledu najavljenog ograničenja isporuke električne energije.

Neplanirani prekid je svaki prekid u isporuci koji operator sistema nije planirao, kao i svaki prekid isporuke koji je planirao, ako prekid nije izvršio u skladu sa najavljenim planom prekida, odnosno planom ograničenja isporuke električne energije zbog nastupanja opšte nestašice.

Pod kvalitetom isporučene električne energije podrazumeva se isporuka električne energije nazivnog napona i nazivne frekvencije na mestima primopredaje.

Nazivni napon može biti: 400 kV, 220 kV, 110 kV, 35 kV, 20 kV, 10 kV i 230/400 V.

Dozvoljeno odstupanje od nazivnog napona na naponskom nivoima: 220 kV i 110 kV je u rasponu između -10% i +11,8%.

Dozvoljeno odstupanje od nazivnog napona na naponskom nivoima: 35 kV, 20 kV i 10 kV i 230/400 V je $\pm 10\%$.

Dozvoljeno odstupanje od nazivnog napona na naponskom nivou 400 kV je -10% i +5%.

Izuzetno, ako usled kvara na elektroenergetskim objektima ili nepredviđenog opterećenja, nije moguće obezbediti napon iz st. 7. i 8. ovog člana, dozvoljena su i veća odstupanja, u kom slučaju je operator sistema dužan da odmah preduzme raspoložive mere i u najkraćem mogućem roku obezbedi napon u propisanim granicama.

GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd, Vladimira Popovića 6, 11070 Beograd, Srbija; Republika Srbija, Agencija za privredne registre; Matični broj: 22076167; Broj računa: UniCredit Bank Serbia JSC, Rajičeva 27-29, 11000 Beograd, Srbija, EUR IBAN: RS35170003007039300146, RSD IBAN: 170003007039300049, SWIFT: BACXRSBG; Poreski identifikacioni broj: 114826419; Osnovni kapital: 6.000.000,00 RSD (uplaćeni).

GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd, Vladimira Popovića 6, 11070 Beograd, Srbija; Serbian Business Registers Agency; Registration no.: 22076167; Bank account: UniCredit Bank Serbia JSC, Rajičeva 27-29, 11000 Belgrade, Serbia, EUR IBAN: RS35170003007039300146, RSD IBAN: 170003007039300049, SWIFT: BACXRSBG; VAT ID no.: 114826419; Share capital: RSD 6,000,000.00 (paid up in full).

Dozvoljeno odstupanje od nazivne frekvencije je 50 Hz $\pm$ 0,5 Hz.

KOMERCIJALNI KVALITET

Član 79

Komercijalni kvalitet isporuke podrazumeva da operator sistema pruža usluge krajnjem kupcu, na način i u rokovima propisanim Zakonom, ovom uredbom i pravilima o radu sistema.

Komercijalni kvalitet snabdevanja podrazumeva da snabdevač pruža usluge krajnjem kupcu, na način i u rokovima propisanim Zakonom i ovom uredbom.

Određivanje pokazatelja tehničkog i komercijalnog kvaliteta isporuke i komercijalnog kvaliteta snabdevanja.

Član 80

Pokazatelji tehničkog i komercijalnog kvaliteta isporuke i komercijalnog kvaliteta snabdevanja određuju se u skladu sa pravilima kojima se uređuje praćenje tehničkih i komercijalnih pokazatelja i regulisanje kvaliteta isporuke i kvaliteta snabdevanja električnom energijom.

PRAVO NA NAKNADU

Član 81

Krajnji kupac ima pravo na naknadu, od operatora sistema na koji je priključen ili snabdevača koji ga snabdeva električnom energijom, zbog odstupanja od propisanog kvaliteta u slučajevima i u visini koji su utvrđeni pravilima kojim se uređuje praćenje tehničkih i komercijalnih pokazatelja i regulisanje kvaliteta isporuke i kvaliteta snabdevanja električnom energijom.

Krajnji kupac ostvaruje pravo na naknadu iz stava 1. ovog člana bez obaveze podnošenja zahteva, u skladu sa čl. 75. i 76. ove uredbe.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, krajnji kupac može podneti zahtev nadležnom operatoru sistema, odnosno snabdevaču, radi ostvarivanja prava na naknadu iz stava 1. ovog člana.

PRAVO NA PRIGOVOR

Član 82

Krajnji kupac ima pravo prigovora operatoru sistema na koji je priključen ili snabdevaču koji ga snabdeva električnom energijom, na kvalitet električne energije, kao i pravo prigovora na iznos računa iz čl. 75. i 76. ove uredbe.

Operator sistema ili snabdevač dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja prigovora, pisanim ili elektronskim putem dostavi odgovor krajnjem kupcu.

Odgovor iz stava 2. ovog člana sadrži odluku da li se prigovor prihvata, izjašnjenje o prigovoru i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora.

Rok za rešavanje prigovora ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja prigovora.

Ukoliko operator sistema ili snabdevač iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu krajnjeg kupca u propisanom roku, dužan je da o produženju roka za rešavanje prigovora obavesti krajnjeg kupca i navede rok u kome će rešiti prigovor, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih zahteva. Produženje roka za rešavanje prigovora moguće je samo jednom.

Operator sistema i snabdevač su dužni da vode evidenciju primljenih prigovora, kao i o odlukama po prigovorima.

Ako krajnji kupac nije zadovoljan odlukom po prigovoru, svoja prava može ostvariti u sudskom postupku, osim u slučaju odluke po prigovoru na tehnički kvalitet, kada se može obratiti elektroenergetskom inspektoratu.

NAKNADA ŠTETE

Član 83

Operator sistema je dužan da nadoknadi štetu koju je prouzrokovao krajnjem kupcu.

Krajnji kupac koji prilikom korišćenja električne energije trpi štetu zbog smetnji koje stvara drugi krajnji kupac ima pravo da od operatora sistema zahteva naknadu štete, a operator sistema ima pravo da zahteva naknadu od uzročnika smetnji.

Krajnji kupac je dužan da o smetnjama i o šteti obavesti operatora sistema.

Operatori sistema dužni su da evidentiraju, obrađuju i arhiviraju podatke iz stava 3. ovog člana.

Na zahtev krajnjeg kupca, operator sistema procenjuje štetu i predlaže krajnjem kupcu način i iznos naknade za učinjenu štetu.

U slučaju da krajnji kupac nije zadovoljan procenom iz stava 5. ovog člana, na zahtev operatora procenu štete vrši ovlašćeni sudski veštak, odnosno za to ovlašćena institucija.

Ako krajnji kupac nije zadovoljan procenom iz stava 6. ovog člana, svoja prava može ostvariti u sudskom postupku. Fizičko lice koje prouzrokuje štetu neovlašćenim ulaskom ili pristupom elektroenergetskim objektima, postrojenjima ili električnim vodovima vidno označenim znacima zabrane ulaska, pristupa ili opasnosti, koje ometa ili onemogućava ovlašćena lica u okviru obavljanja delatnosti, dužno je da nadoknadi štetu operatoru sistema. Za odlučivanje o zahtevu za naknadu štete iz stava 8. ovog člana nadležan je sud.

Član 84

Pravo na naknadu iz člana 76. ove uredbe ne isključuje pravo na naknadu štete.