

## **RJEŠAVANJE PRIGOVORA KUPACA**

### **U SKLADU SA ČLANOM 88 OPŠTIH USLOVA ZA ISPORUKU ELEKTRIČNE ENERGIJE KOJE JE DONIJELA REGULATORNA KOMISIJA ZA ENERGIJU U FEDERACIJI BIH – FERK**

- (1) Kupac ima pravo podnošenja prigovora ukoliko smatra da je došlo do povrede odredbi Ugovora o snabdjevanju, u roku od 15 dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora, ukoliko u pojedinačnim slučajevima nije drugačije regulisano.
- (2) Kupac prigovor podnosi snabdjevaču. Prigovor se može podnijeti i telefonom o čemu snabdjevač sastavlja pisani dokument i o istim vodi urednu evidenciju.
- (3) Nakon što primi prigovor kupca, snabdjevač je obavezan ispitati navode iz prigovora, a ukoliko se radi o prigovoru za čije rješavanje nije nadležan, isti bez odlaganja prosljeđuje Operatoru Distributivnog Sistema na dalje postupanje, ukoliko je za njegovo rješavanje nadležan operator. Ukoliko za rješavanje prigovora nije nadležan ni Operator, snabdjevač će prigovor odbaciti i o tome obavjestiti kupca.
- (4) Snabdjevač će nastojati sporazumno riješiti nastali spor sa kupcem u što kraćem roku.
- (5) Snabdjevač je obavezan, ne kasnije od 15 dana od dana primanja prigovora kupca, sačiniti pisani odgovor na podnjeti prigovor kupca, sa detaljnim obrazloženjem i uputstvom kupcu o daljim koracima koje može poduzeti.
- (6) Snabdjevač može telefonski obavijestiti kupca o načinu na koji je prigovor riješen, ali je obavezan pisani odgovor dostaviti kupcu sa dokazom o urednoj dostavi.

### **(Rješavanje prigovora krajnjih kupaca pred FERK-om)**

- (1) Fizička i pravna lica mogu se obratiti FERK-u svojim prigovorom u vezi spora koji se odnosi na:
  - a) pravo na snabdjevanje električnom energijom,
  - b) obavezu snabdjevanja električnom energijom,
  - c) tarife/cijene po kojima se vrši snabdjevanje električnom energijom,
  - d) kašnjenja ili odbijanja snabdjevanja električnom energijom,
  - e) kvalitet snabdjevanja električnom energijom i pružanjem usluga u vezi s tim.
- (2) FERK vodi postupak po prigovoru iz stava (1) u skladu sa odredbama Pravilnika o javnim raspravama i rješavanju zahtjeva, sporova i žalbi, a prigovori iz stava (1) ovog člana podnose se u roku od 15 dana od dana prijema odgovora snabdjevača odnosno ODS-a iz člana 88. stav (5) ovih Opštih uslova, koji odgovor čini sastavni dio prigovora.
- (3) Prigovor iz stava (1) sadrži:
  - a) naziv i sjedište pravnog lica, odnosno ime i prezime i adresu podnosioca prigovora,
  - b) naziv i sjedište snabdjevača odnosno ODS-a,
  - c) predmet prigovora, odnosno okolnosti na kojima podnosilac prigovora zasniva svoj prigovor, uključujući i zaključene ugovore u skladu sa ovim Opštim uslovima, kao i sve dokaze kojima se potvrđuju navodi iz prigovora,

- d) prijedlog rješenja spora,
- e) potpis podnosioca prigovora.

(4) Kada se raspravlja po prigovoru iz stava (1), tada se ne raspravlja o naknadi eventualno prouzrokovane štete. Ukoliko se prigovor odnosi na naknadu štete, FERK u pisanoj formi obavještava podnosioca prigovora o nenadležnosti i istovremeno ga upućuje da svoje pravo ostvari pred nadležnim sudom.

(5) Ako strane u postupku pred FERK-om ne postignu konsenzus, iste se upućuju na ostvarenje svojih prava pred nadležnim sudom.

(6) Ako su se zainteresovane strane posebno dogovorile FERK će arbitrirati u sporovima iz stava (1) ovog člana u skladu sa odredbama FERK-ovog Pravilnika za arbitražu.