

RJEŠAVANJE PRIGOVORA KUPACA (Osim prigovora na iznos računa)

Postupak po prigovoru

(1) Kupac može podnijeti prigovor-žalbu snabdjevaču zbog nepoštovanja odredbi Ugovora o snabdjevanja u roku od 30 dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora ukoliko u pojedinačnim slučajevima odredbama Ugovora drugačije.

(2) Prigovor se podnosi neposredno snabdjevaču ili se šalje poštom, na registrovanoj adresi snabdjevača, u pisanom obliku, podnošenjem pisanog podneska, koji mora sadržavati sljedeće da bi se po njemu postupilo:

- 1) Ime i prezime podnosioca prigovora, njegove lične podatke, kontakt telefon i adresu,
- 2) Razlog za podnošenje prigovora-žalbe,
- 3) Datum nastanka razloga za podnošenje prigovora-žalbe,
- 4) Označavanje akta snabdjevača (ukoliko isti postoji) protiv kojeg se prigovara (broj i datum akta),
- 5) Potpis podnosioca prigovora,
- 6) Datum prigovora,
- 7) Sve činjenice, dokumentaciju i ostale dokaze kojima potkrepljuje svoje navod iz prigovora-žalbe,
- 8) Ovlaštenje za podnošenje prigovora-žalbe, za slučaj da prigovor-žalbu podnosi lice umjesto kupca (član porodice, punomoćnik, i sl).

(3) Snabdjevač po prijemu prigovora-žalbe ispituje da li je prigovor blagovremen i izjavljen od strane ovlaštenog lica. Neblagovremen ili od neovlašćenog lica izjavljen prigovor, snabdjevač će odbaciti i obavijestiti podnosioca prigovora u roku od 8 radnih dana od dana prijema prigovora - žalbe.

(4) Ako prigovor - žalbu ne odbaci, snabdjevač uzima predmet u rješavanje.

(5) U postupku prigovora kupca snabdjevač će:

- a) ispitati navode iz prigovora,
- b) kontaktirati telefonom, e-mailom ili na drugi način kupca kako bi predmet podnesenog prigovora pokušao sporazumno riješiti u direktnom kontaktu sa kupcem,
- c) sačiniti odgovor na prigovor zasnovan na provjerenim podacima u što kraćem roku, i odluku o tome dostaviti kupcu odnosno podnosiocu prigovora-žalbe.

(6) Ukoliko ne uspije da stupi u kontakt sa kupcem radi sporazumnog rješavanja prigovora, odnosno ako kupac iz bilo kog razloga ne bude dostupan za sporazumno rješavanje prigovora, kao i ukoliko kupac i snabdjevač ne uspiju sporazumno riješiti predmet prigovora, snabdjevač će, uz poštovanje navedenih rokova, odlučiti o prigovoru i dostaviti odgovor kupcu.

(7) Prilikom odlučivanja o podnesenom prigovoru, snabdjevač može odbiti prigovor-žalbu, poništiti akt protiv kojeg je podnesen prigovor u cijelini ili djelimično, ili taj akt izmijeniti. Snabdjevač ima diskreciono pravo da odlučuje o podnesenom prigovoru.

(8) Snabdjevač je dužan da odgovori na pisani prigovor kupca, u pisanoj formi, najkasnije u roku od 15 dana od dana njegovog prijema, ukoliko u pojedinačnim slučajevima nije drugačije predviđeno - dogovoreno. Preciznosti radi, u okviru navedenog roka, odgovor na podneseni prigovor mora biti podnjet na poštu za slanje kupcu-podnosiocu prigovora.

(9) Ukoliko ne bude zadovoljan odgovorom na podnijeti prigovor, kupac može zaštitu svojih prava ostvariti na drugi način u skladu sa odredbama zaključenog Ugovora, Opštim uslovima za isporuku električne energije objavljenih od strane nadležnih regulatornih tijela ili u skladu sa drugim zakonskim ili podzakonskim u zavisnosti od predmeta spora.