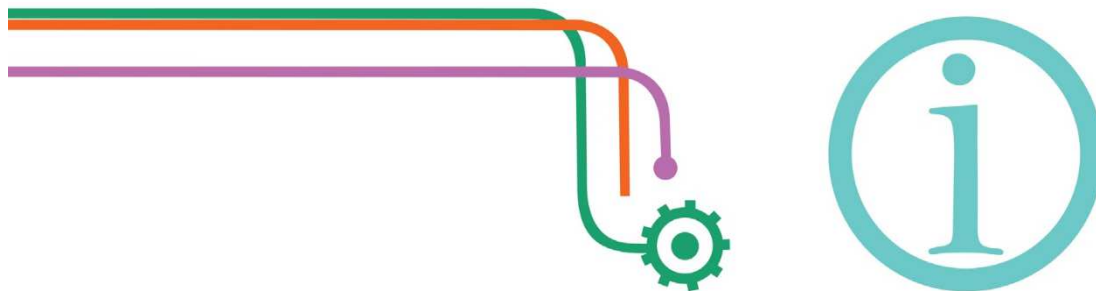




INFORMACIJE ZA KRAJNJE KUPCE

PRAVA I OBAVEZE KUPACA

Katalog za krajnje kupce sadrži osnovne informacije o tržištu električne energije u Bosni i Hercegovini, pravima i obavezama krajnjih kupaca koji mogu slobodno da biraju snabdjevača električne energije, način, cijene i uvjete zaključivanja ugovora sa snabdjevačem i Operatorom distributivnog sistema (ODS), te informacije vezane za priključenje na distributivnu mrežu, rješavanje sporova, zaštitu krajnjih kupaca kao i korake koje je potrebno poduzeti da bi postali naš kupac električne energije.



TRŽIŠTE ELEKTRIČNE ENERGIJE

Od 01.01.2015. godine svi krajnji kupci električne energije su kvalificirani kupci, čime ostvaruju pravo na slobodan izbor svog snabdjevača.

Javni snabdjevač

Krajnji kupci električne energije iz kategorije potrošnje domaćinstvo i ostala potrošnja na 0,4 kV (mala preduzeća i komercijalni kupci), koji na tržištu nisu odabrali snabdjevača imaju pravo na snabdijevanje električnom energijom standardnog kvaliteta po ekonomski opravdanim, lako i jasno usporedivim i transparentnim cijenama u okviru pružanja univerzalne usluge od javnog snabdjevača. Javni snabdjevač je snabdjevač koji ima obavezu snabdijevati kvalificiranog kupca kada on ne odabere svog snabdjevača na tržištu električne energije, na način i pod uvjetima koje propisuje FERK.

Rezervni snabdjevač

Rezervni snabdjevač je snabdjevač koji ima obavezu kvalificiranog kupca snabdijevati električnom energijom, u periodu ne dužem od 60 dana, kada odabrani snabdjevač prestane da vrši snabdijevanje kvalificiranog kupca električnom energijom u slučaju:

- stečaja ili likvidacije snabdjevača koji ga je do tada snabdijevao,
- prestanka ili oduzimanja dozvole snabdjevaču koji ga je do tada snabdijevao,
- kada kupac ne nađe novog snabdjevača koji će ga snabdijevati nakon prestanka ugovora o snabdijevanju sa postojećim snabdjevačem, osim ako je prestanak ugovora posljedica neizvršavanja obaveza plaćanja isporučene električne energije.

PRAVA I OBAVEZE KRAJNJIH KUPACA

Prava

- snabdijevanje električnom energijom
- slobodan izbor snabdjevača električnom energijom
- pravo na univerzalnu uslugu snabdijevanja električnom energijom ako pripada grupi kupaca iz kategorije domaćinstva i ostala potrošnja na 0,4 kV (mala preduzeća i komercijalni kupci)
- pravo na rezervnog snabdjevača u skladu sa zakonskom regulativom
- zaključenje ugovora o snabdijevanju električnom energijom
- zaključenje ugovora o korištenju distributivne mreže sa ODS-om ili korištenje distributivne mreže regulirati putem snabdjevača, osim kupaca u sistemu univerzalne/ javne usluge koji korištenje distributivne mreže reguliraju ugovorom o snabdijevanju električnom energijom sa javnim, odnosno rezervnim snabdjevačem
- pravo da dobije konačni obračun svoje potrošnje nakon svake promjene snabdjevača
- tražiti od ODS/snabdjevača provjeru svoje potrošnje, te ostale tehničke i mjerne podatke
- zahtijevati elektronsku dostavu računa

Obaveze

- prije početka korištenja distributivne mreže zaključiti ugovor o priključenju/povećanju/ smanjenju priključne snage, ugovor o snabdijevanju električnom energijom i ugovor o korištenju distributivne mreže, odnosno ugovorom o snabdijevanju električnom energijom regulirati korištenje distributivne mreže
- poštovati odredbe ugovora
- uredno plaćati dostavljeni račun u naznačenom roku
- najkasnije sedam dana prije prestanka ugovora o snabdijevanju električnom energijom obavijestiti rezervnog snabdjevača o namjeri da koristi navedenu uslugu iz razloga jer nisu našli novog snabdjevača
- koristiti električnu energiju samo za vlastite potrebe
- obavijestiti ODS, odnosno snabdjevača ukoliko je korištenje distributivne mreže regulirano ugovorom o snabdijevanju električnom energijom o svim promjenama u vezi sa priključkom i mjernim uređajima
- 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

UGOVORI

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

- ugovorom o priključenju/povećanju/smanjenju priključne snage
- ugovorom o korištenju distributivne mreže
- ugovorom o snabdijevanju električnom energijom

Tipski obrasci ugovora, uvjeti snabdijevanja električnom energijom, poslovna politika obračuna i naplate su objavljeni su na internet stranici ODS-a i snabdjevača.

PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUTIVNU MREŽU

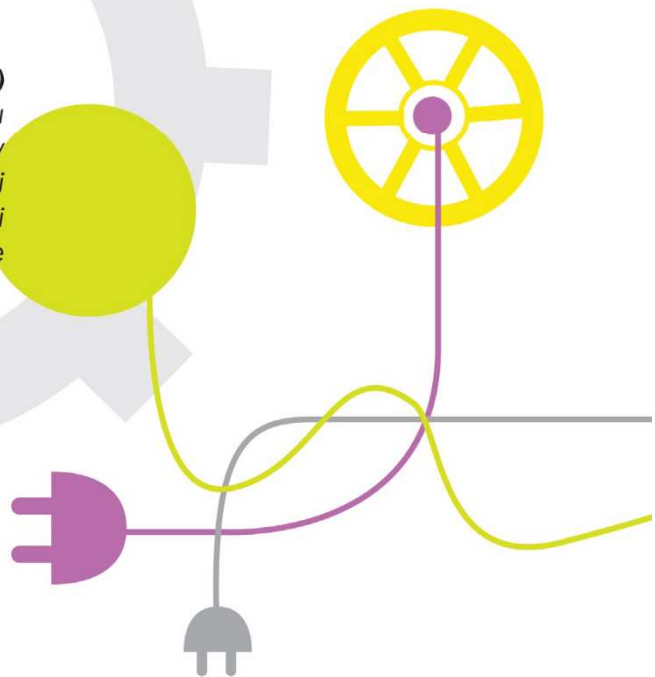
Krajnji kupci imaju pravo na priključenje svojih objekata i uređaja, kada za taj priključak postoje tehnički i energetske uvjeti u skladu sa odredbama Mrežnih pravila distribucije, Općim uvjetima za isporuku električne energije i drugim važećim tehničkim pravilima i propisima.

Prije priključenja novih objekata ili promjene namjene objekta ili snage postojećih trošila krajnji kupci treba da podnesu zahtjev za prethodnu elektroenergetsku saglasnost, odnosno zahtjev za elektroenergetsku saglasnost u skladu sa Općim uvjetima za isporuku električne energije.

Odgovarajući tipski obrasci potrebni za priključenje objekta na distributivnu mrežu dostupni su krajnjim kupcima na internet stranici nadležnog ODS-a i ovlaštenim kancelarijama ODS-a za odnose sa korisnicima distributivnog sistema.

Operator distributivnog sistema (ODS)

je kompanija koja obavlja sve poslove u vezi sa distributivnom mrežom. Njegov zadatak je da svim kupcima omogući priključenje na distributivnu mrežu i da izvrši transport električne energije putem distributivne mreže do krajnjih kupaca.



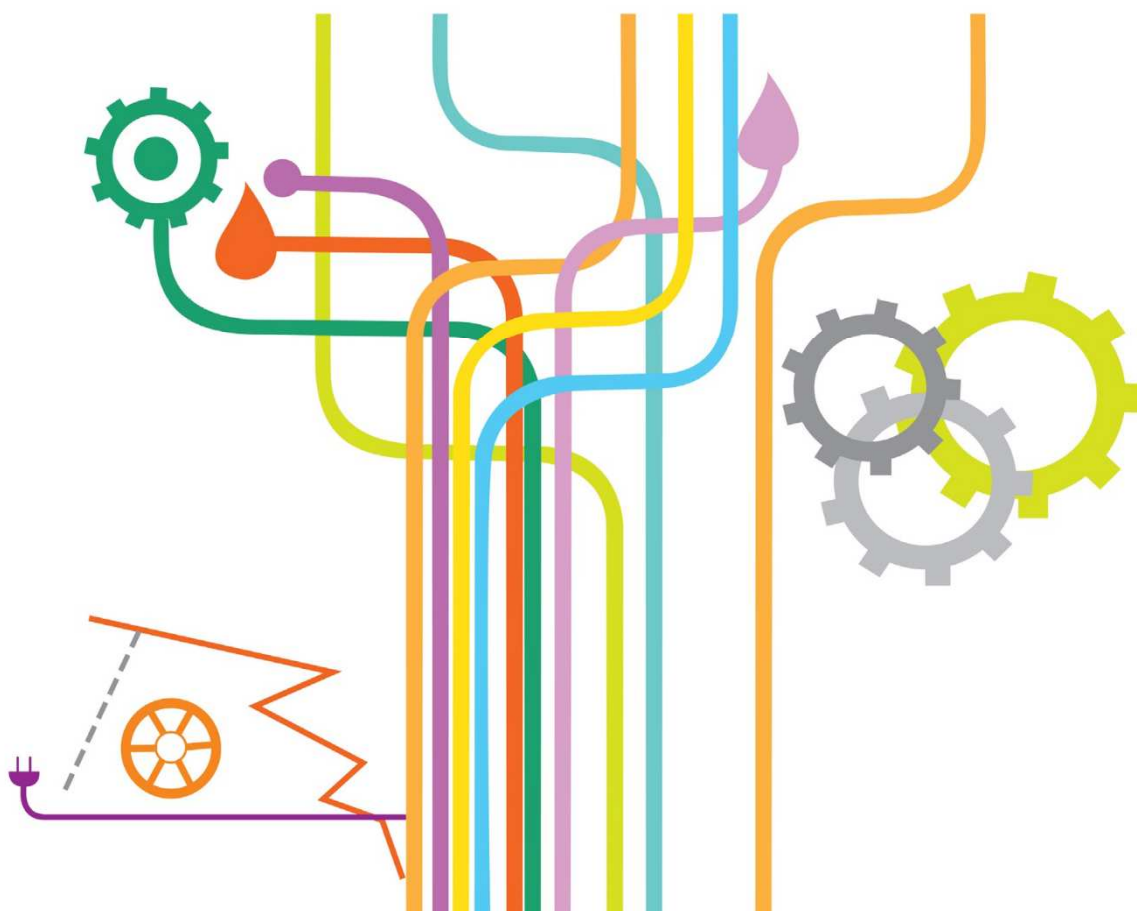
RJEŠAVANJE SPOROVA I ZAŠTITA KRAJNJIH KUPACA

Krajnji kupci koji su zaključili ugovor sa ODS-om, odnosno snabdjevačem imaju pravo podnošenja prigovora, odnosno žalbe u vezi sa postupanjem ODS-a, odnosno prigovora u vezi sa postupanjem snabdjevača, a u skladu sa Općim uvjetima za isporuku električne energije i važećim zakonskim propisima.

Snabdjevač zaprima prigovor krajnjeg kupca, te u zavisnosti od vrste prigovora, ukoliko je nadležan za njegovo rješavanje, obrađuje ga. Prigovor za koji nije nadležan, snabdjevač prosljeđuje ODS-u, o čemu obavještava krajnjeg kupca. Snabdjevač, odnosno ODS je obavezan ispitati navode iz prigovora i dostaviti odgovor krajnjem kupcu.

Kada ODS, snabdjevač ili krajnji kupac ne ispuni svoju obavezu i zbog toga druga strana pretrpi štetu, strana koja je pretrpjela štetu ima pravo zahtijevati naknadu štete u skladu sa zakonskom regulativom.

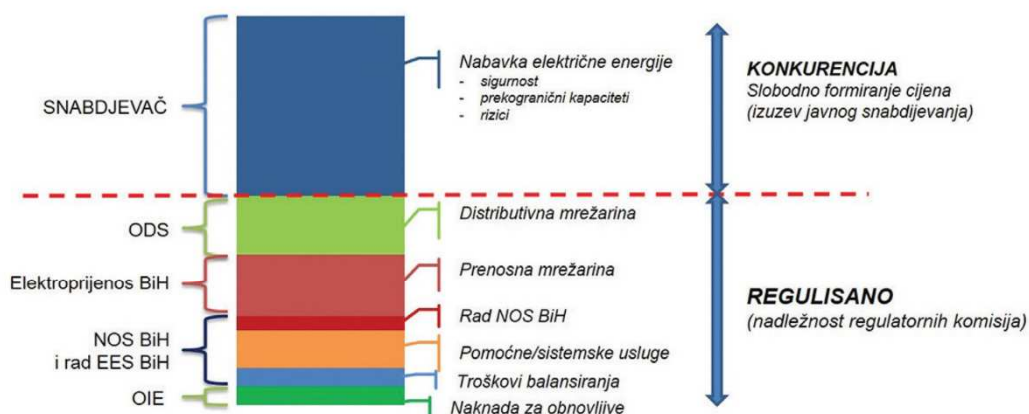
Podaci iz ugovornog odnosa između ODS-a, snabdjevača i krajnjeg kupca smatraju se povjerljivim podacima i mogu se koristiti u svrhu ispunjavanja ugovornih obaveza, a u skladu sa propisima o zaštiti ličnih podataka i drugim zakonskim i podzakonskim aktima.



CIJENE I TARIFE

Ukupna cijena za električnu energiju koju plaćaju kupci pokriva sljedeće troškove:

- trošak nabavke električne energije,
- trošak mrežarine, a koji se odnosi na troškove prijenosne i distributivne mreže
- naknada za obnovljive izvore energije, koja se naplaćuje od svih krajnjih kupaca električne energije u Federaciji Bosne i Hercegovine i koja je uvedena u skladu sa Uredbom o podsticanju proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i efikasne kogeneracije i određivanju naknada za podsticanje te kojom se obezbjeđuju sredstva za podsticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i efikasne kogeneracije.



Tarifni stavovi za krajnje kupce koji su na tržištu slobodno izabrali snabdjevača su predmet ugovaranja.