

U CEDISU FORMIRALI SLUŽBU ZA ODNOSI SA KRAJNJIJIM KORISNICIMA UNAPREĐENJE ODNOSA SA POTROŠAČIMA PRIORITY

S talni rad CEDIS-a na unapređenju odnosa sa korisnicima doveo je do formiranja Službe za odnose sa krajnjim korisnicima. Postoji konstantna težnja da se stvori dvo-smjernan odnos sa korisnikom kao veoma značajnoj ciljnoj grupi kako bi mu se olakšala komunikacija sa CEDIS-om.

Služba za odnose sa krajnjim korisnicima organizovana je u okviru Sektora za odnose sa regulatorom, državnim institucijama i korisnicima distributivnog sistema.

Rukovodilac Sektora **Sava Ostojić** kaže da je Zakon o energetici, koji se kompletno naslanja na treći energetski paket EU, u članu 116 predvidio obavezu operatora elektrodistributivnog sistema da organizuje prijem reklamacija, prigovora kupaca i korisnika sistema i obezbijedi ne-diskriminatorno odlučivanje u zakonskim rokovima. Druga obaveza je da CEDIS vodi registar prigovora i žalbi kupaca i korisnika sistema sa pripadajućom dokumentacijom, koja se čuva pet godina.

“Korisnici distributivnog sistema, po važećem zakonu o energetici su snabdjevači, samosnabdjevači i zatvoreni distributivni sistemi. Snabdjevač sa operatorom distributivnog sistema - CEDIS-om, potpisuje Ugovor o korišćenju distributivnog sistema električne energije u ime i za račun kupaca koji se nalaze u njegovom portfoliju. Iz takve postavke proizilazi obaveza snabdjevača da obrazuje posebnu jedinicu ili da odredi ovlašćeno lice za prijem i odlučivanje po podnijetim prigovorima kupaca koji su uzrokovani neizvršavanjem obaveza iz Ugovora o snabdjevanju, koji potpisuje sa krajnjim kupcima. U svrhu kvalitetnog i potpunog odgovora, mrežni operatori CEDIS i CGES imaju obavezu da na zahtjev snabdjevača dostave podatke i da se izjasne na zahtijevane okolnosti. Drugi tip zahtjeva su građanski zahtjevi koji do-



CEDIS je nedavno organizovao i prvu obuku referenata za odnose sa krajnjim korisnicima

laze direktno Službi za odnose sa krajnjim korisnicima i koji su isključivo u nadležnost CEDIS-a. Tu, pored ostalog, ubrajamo zahtjeve koji se tiču održavanja mreže, stanja distributivne infrastrukture i problema u njoj”, naglašava Ostojić.

■ ZAHTJEVI

Krajnji korisnici - kupci mogu ostvarivati zakonom propisana prava, nakon potpisivanja Ugovora o priključenju na distributivni sistem električne energije sa CEDIS-om i Ugovo-

ra o snabdjevanju koji se potpisuje sa odabranim snabdjevačem. Obaveza potpisivanja ovih ugovora propisana je Zakonom o energetici sa preciznim i kratkim rokovima za završetak ove aktivnosti. U interesu je krajnjih korisnika-kupaca da u što kraćem roku i bez odlaganja pristupe potpisivanju ovih ugovora čime stvaraju preduslove za ostvarivanje zakonom propisanih prava u punom kapacitetu.

“Ono što moramo razgraničiti jeste da svi zahtjevi koji se tiču računa, korisnici upuću-

ju snabdjevaču, a ne CEDIS-u. Sva ostala pitanja vezana za elektroenergetsku mrežu korisnici mogu postavljati distributeru-CEDIS-u”, ističu u kompaniji.

Savremeni trendovi poslovanja i zakonske regulative uslovile su formiranje Službe za odnose sa krajnjim korisnicima koja je, u krajnjem, sporna CEDIS-a i korisnika mreže. Ona obavlja komunikaciju sa njima, pribavlja informacije od operative i sektora podrške i na osnovu njih priprema i dostavlja korisniku pisane odgovore, vodeći računa o poštovanju rokova. Služba za odnose sa krajnjim korisnicima je nosilac tih poslova, a kompletan CEDIS je u službi korisnika.

U razgovoru za naš list, šefica Službe za odnose sa krajnjim korisnicima **Snežana Šljukić** istakla je da su nadležnosti službe i priroda prigovora koji se podnose jasno definisani.

“Služba za odnose sa krajnjim korisnicima nije nadležna za sudske podneske, zahtjeve za naknadu štete, zahtjeve za izdavanje rješenja o saglasnosti za priključenje i prijavu kvara koji se i dalje podnose nadležnim sektorima po ustaljenoj proceduri”, ukazala je Šljukić.

Ona ističe da se građanski

zahtjevi mogu podnijeti lično ili poštom na arhivu CEDIS-a u Ulici Ivana Milutinovića 12 u Podgorici, slanjem popunjenog formulara na korisnik@cedis.me ili online popunjavanjem formulara putem sajta www.cedis.me.

■ OBUKA

CEDIS je nedavno organizovao i prvu obuku referenata za odnose sa krajnjim korisnicima sa ciljem unapređenja tog segmenta djelovanja preduzeća. Referenti za odnose sa krajnjim korisnicima koji djeluju u okviru ovog sektora će u budućnosti postati ključna tačka kontakta između korisnika i kompanije.

Realizacijom obuke, kako navodi Šljukić, referenti za odnose sa krajnjim korisnicima stekli su znanja o neophodnim koracima, procesima unutar sektora, planovima, neophodnoj dokumentaciji za ostvarivanje prava korisnika.

“Imamo unifikovan formular čijim će popunjavanjem korisnici lako moći da preciziraju problem. Na taj način im se omogućava da preciznije i lakše podnesu zahtjev iz domena djelatnosti operatora distributivnog sistema”, ocijenila je Šljukić.

Kako bi CEDIS bio dostupniji korisnicima, u regionima će se formirati i kancelarije za odnose sa krajnjim korisnicima. Želja je da se stvori kontakt tačka gdje će korisnik na jednom mjestu dobiti neophodnu informaciju i pokrenuti odgovarajući postupak za ostvarivanje prava.

“U kancelarijama će biti omogućen prijem zahtjeva, dok će se njihovo rješavanje i pripreme odgovora raditi na centralnom nivou. Korisnik će u svakoj fazi obrade zahtjeva moći kod referenta u svom regionu da se informiše o statusu predmeta i po završenom postupku dobije pisani odgovor. Već početkom naredne godine korisnici će biti u prilici da se na jednostavan i dostupan način obrate CEDIS-u u više gradova”, poručila je Šljukić.



Svi korisnici već sada mogu dostaviti zahtjev popunjavanjem formulara na sajtu CEDIS-a. Formular je dostupan i u verziji za štampanje i nakon popunjavanja se može skenirati dostaviti na mejl korisnik@cedis.me ili na arhivu kompanije.