

CEDIS FORMIRAO SLUŽBU ZA ODNOSE SA KRAJNJIIM KORISNICIMA OMOGUĆENO PODNOŠENJE PRIGOVORA I REKLAMACIJA



Ostojić

RIJEŠEN SLUČAJ U BARU

Ekipa CEDIS-a nedavno je riješila problem u napajanju električnom energijom u sutomorskoj zgradi "Lekić" koji, prema riječima stanara datira od 1997. a krivica je investitora.

"Drago nam je da smo za samo sedam dana riješili problem stanara. Zado-

voljstvo korisnika distributivnog sistema je poslovni prioritet CEDIS-a, pa će Sektor za odnose sa regulatorom, državnim institucijama i korisnicima sistema, kao i naša kompanija biti maksimalno posvećeni tome u narednom periodu", poručila je Ostojić.

Služba za odnose sa krajnjim korisnicima formirana je u Crnogorskom elektrodistributivnom sistemu (CEDIS) zbog prijema reklamacija i prigovora kupaca, kao i korisnika sistema a sve u cilju obezbjeđivanja nediskriminativnog odlučivanja u rokovima utvrđenim zakonom, kazali su Dnevnom novinama predstavnici kompanije.

Služba je formirana u okviru Sektora za odnose sa regulatorom, energetskim subjektima, državnim institucijama i krajnjim korisnicima distributivnog sistema, a u skladu sa Zakonom o energetici koji predviđa da operater elektrodistributivnog sistema organizuje prijem reklamacija i prigovora kupaca.

"Obaveza Sektora je uspostavljanje i vođenje registra prigovora i žalbi kupaca i korisnika sistema sa pripadajućom dokumentacijom, koja se čuva do pet godina. Služba za odnose sa krajnjim korisnicima je u obavezi da na svaki pisa-

ni upit korisnika, primljen bilo kojim komunikacijskim kanalom, da pisani odgovor", precizirali su u CEDIS-u.

■ PODNOŠENJE ZAHTRAJEVA

Rukovodilac Sektora za odnose sa regulatorom, energetskim subjektima, državnim institucijama i krajnjim korisnicima distributivnog sistema Sava Ostojić kazala je za naš list da su nadležnosti službe i priroda prigovora jasno definisani i razgraničeni.

"Zakonom o energetici je propisano da se svi prigovori koji na direktan ili indirektan način imaju veze sa visinom računa za električnu energiju podnose nadležnom snabdjevaču, tačnije Elektroprivredi (EPCG), koja je dužna da uređuje kompletan postupak podnošenja te vrste prigovora i uspostavlja pravila za odlučivanje po njima", objasnila je Ostojić.

EPCG je, kako navodi Ostojić, u prošloj godini preko Službe za odnose sa energetskim subjektima zatražila podršku pri rješavanju više od 4.000 prigovora. Od toga je CEDIS pomogao u rješavanju preko 90 odsto slučajeva, dok je 10 odsto ostalo neriješeno u zadanom roku.

"U nadležnosti Službe za odnose sa krajnjim korisnicima su zahtjevi građana koji se odnose na održavanje mreže, stanje i probleme distributivne infrastrukture, izmještanje elektro-energetskih objekata, uklanjanje rastinja u trasi, kvalitet napona, prigovore za obračun neovlašćene potrošnje. Takvih zahtjeva je pristiglo prošle godine nešto manje od 1.000", ukazala je Ostojić.

U nadležnost novoformirane službe, naglašava ona, ne spadaju sudski podnesci, zahtjevi za naknadu štete, za izdavanje rješenja o saglasnosti za priključenje i prijava kvara.



ZAHTRAJEVI SE MOGU PODNOSITI LIČNO ILI POŠTOM NA ARHIVU KOMPANIJE, KAO I ELEKTRONSKI, SLANJEM FORMULARA NA E-MAIL ADRESU KORISNIK@CEDIS.ME ILI PUTEM ZVANIČNOG SAJTA WWW.CEDIS.ME

■ OTPLATA DUGA U RATAMA

Da bi se uspostavio sistem koji će na najbolji način udovoljiti potrebama korisnika, kompanija je počela izradu plana i programa realizacije sistema koji se odnosi na obračun neovlašćeno utrošene električne energije i funkcionisaće u okviru Službe za zaštitu prihoda.

"Zadatak Službe je uspostavljanje efikasnog sistema koji omogućava utvrđivanje i naplatu prihoda nastalih po osnovu neovlašćeno utrošene električne energije. U okviru unapređenja odnosa sa korisnicima uveli smo i pogodnost za kupce koji su dužni više od 300 eura", naglasila je Ostojić.

Ona dodaje da je kupcima omogućeno izmirivanje duga u više mjesečnih rata za neovlašćeno preuzetu struju, u cilju smanjenja finansijskog opterećenje korisnika. **D.J.**



Zahvalnice koju su Savi Ostojić i kolektiv u CEDIS-a uručili stanari sutomorske zgrade "Lekić" zbog rješavanja dugogodišnjeg problema u snabdjevanju električnom energijom

4

HILJADE PRIGOVORA DOBILA JE EPCG U 2017, A CEDIS JE POMOGAO U RJEŠAVANJU 90 Odsto njih