

**CEDIS FORMIRAO SLUŽBU ZA ODNOSE SA KRAJNJIM KORISNICIMA**

**OMOGUĆENO PODNOŠENJE  
PRIGOVORA I REKLAMACIJA**



Ostojić

# RIJEŠEN SLUČAJ U BARU

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

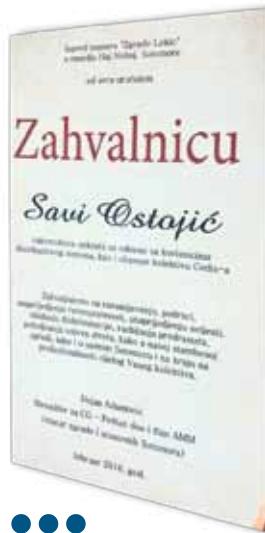
voljstvo korisnika distribu-tivnog sistema je poslovni prioritet CEDIS-a, pa će Sektor za odnose sa regu-latorom, državnim institu-cijama i korisnicima siste-ma, kao i naša kompanija

"Drago nam je da smo za samo sedam dana riješili problem stanara. Zadovoljni, kad ih nas kompanija biti maksimalno posvećeni tome u narednom periodu", poručila je Ostojić.

**S**lužba 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 nediskriminatomog odlučivanja u rokovima utvrđenim zakonom, kazali su Dnevnim 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 niza-



Zahvalnice koju su Savi Ostojić i kolektivu CEDIS-a uručili stanari sutoromorske zgrade "Lekić" zbog rješavanja dugogodišnjeg problema u snabdijevanju električnom energijom.

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

## **■ PODNOŠENJE ZAHTJEVA**

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

"Zakonom o energetici je propisano da se svi prigovori koji na direktni ili indirektni način imaju veze sa visinom računa za električnu energiju podnose nadležnom snabdjevajuću, 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 odstoa slučajeva, dok je 10 odstoa ostalo neriješeno u zadatom roku.

"U nadležnosti Službe za odnose sa krajnjim korisnicima su zahtjevi građana koji se odnose na održavanje mreže, stanje i probleme distributivne infrastrukture, izmjешtanje 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.

ukazala je Ostojić.  
U nadležnost novoformirane službe, naglašava ona, ne spadaju sudske podneseći, zahtjevi za naknadu štete, za izdavanje rješenja o saglasnosti za priključenje i prijava kvara.

ZAHTEVI 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  
BATAMA**

Da bi se uspostavio sistem koji će na najbolji način udovoljiti potrebljama korisnika, kompanija je počela izradu plana i programa realizacije sistema koji se odnosi na obračun neovlašćeno utrošene električne energije i funkcionisanje 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", napisala je Ostojić.

glasila je Ostojić.  
Ona dodaje da je kupcima omogućeno izmirivanje duga u više mjesecnih rata za neovlašćeno preuzetu struju, u cilju smanjenja finansijskog opterećenje korisnika.

4

**HILJADE PRIGOVORA DOBILA  
JE EPCG U 2017, A CEDIS JE  
POMOGAO U RJEŠAVANJU 90  
ODSTO NJIH**