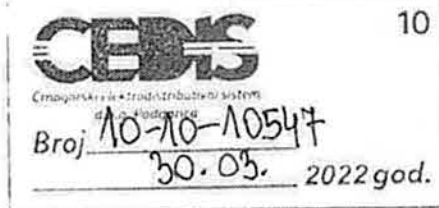


**PROCEDURA
ZA SPROVOĐENJE POSTUPKA PO ZAHTJEVIMA ZA NAKNADU ŠTETE UZROKOVANE
GREŠKAMA U DISTRIBUCIJI ELEKTRIČNE ENERGIJE KOJE NIJESU POKRIVENE UGOVOROM O
OSIGURANJU**

Identifikacioni broj (ID) dokumenta	098-LEG
Tip dokumenta (skraćena)	PR
Oznaka verzije	1
Datum usvajanja	10.03.2022.
Datum stupanja na snagu	8 dana od dana objavljivanja
Rok važenja	Neodređeno
Broj priloga	15
Broj primjeraka originala	4 (Vlasnik procesa; Revident; Služba za IMS i unaprjeđenje poslovnih procesa; a/a)



	Ime i prezime	Naziv radnog mjesta
Vlasnik procesa:	Jelena Martinović <i>J. Martinovic</i>	Rukovodilac Sektora za pravne poslove
Autor:	Jelena Martinović <i>J. Martinovic</i>	Rukovodilac Sektora za pravne poslove
Revident:	Iva Adžić <i>I. Adzic</i>	Šef Službe za razvoj organizacije
Služba za IMS i unaprjeđenje poslovnih procesa:	Radosav Kovačević <i>R. K. Kovacevic</i>	Šef Službe za IMS i unaprjeđenje poslovnih procesa
Odobrio:	Vladimir Čađenović <i>V. Cadenovic</i>	Izvršni direktor
Interne reference	Statut Crnogorskog elektrodistributivnog sistema DOO	
Eksterne reference	Zakon o osiguranju Zakon o obligacionim odnosima Zakon o zaštiti podataka o ličnosti	

ISTORIJA DOKUMENTA:

Verzija br. 1	Datum stupanja na snagu	Kratak opis izmjena
---------------	-------------------------	---------------------

KLJUČNE RIJEČI:

Interna, propis, procedura, proces, odšteta, zahtjev, prigovor, tužba, vansudsko poravnanje, ugovor

NAČIN KOMUNIKACIJE:

Oglasne table; Slanjem root maila sa mail naloga interna komunikacija.



Crnogorski elektrodistributivni sistem

Procedura za sprovođenje postupka po zahtjevima za naknadu štete uzrokovane greškama u distribuciji električne energije koje nijesu pokrivena ugovorom o osiguranju

SADRŽAJ

1. ZAKONSKA OSNOVA I REFERENTNA DOKUMENTA	4
1.1. PROPISI I SMJERNICE	4
1.2. POVEZANA INTERNA DOKUMENTA	4
1.3. POVEZANA EKSTERNA DOKUMENTA	4
2. SVRHA.....	4
3. OPSEG PRIMJENE.....	5
4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE	5
4.1. DEFINICIJE.....	5
4.2. SKRAĆENICE	5
5. PROCES.....	6
5.1. POSTUPAK EVIDENTIRANJA I PODNOŠENJA ZAHTJEVA ZA NAKNADU ŠTETE.....	6
5.2. DOKUMENTACIJA KOJA SE PRILAŽE UZ PRIJAVU ZA NAKNADU ŠTETE.....	7
5.3. CENTRALNA KOMISIJA	8
5.4. OBRAČUN NAKNADE ŠTETE	9
5.5. ZAKLJUČIVANJE UGOVORA O VANSUDSKOM PORAVNANJU	9
5.6. POSTUPAK ISPLATE NESPORNOG DIJELA OBRAČUNATE ŠTETE.....	10
5.7. POSTUPAK PO PRIGOVORU PODNOSIOCA PRIJAVE	10
5.8. POSTUPAK PO TUŽBAMA IZ OSNOVA PROPISANIH OVOM PROCEDUROM	10
5.9. ROK ZA OKONČANJE POSTUPKA PO UREDNOJ I POTPUNOJ PRIJAVI ZA NAKNADU ŠTETE... ..	10
5.10. POSTUPAK EVIDENCIJE PO NASTALIM ŠTETAMA	11
5.11. IZVJEŠTAVANJE	11
5.12. ČUVANJE DOKUMENTACIJE	11
6. PODJELA ODGOVORNOSTI.....	11

7. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE.....	13
7.1. POVJERLJIVOST DOKUMENATA	13
7.2. POTREBNA OBUKA.....	13
7.3. KONTROLA PROMJENA	13
7.4. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE.....	13
7.5. ZAVRŠNE ODREDBE.....	14
8. ANEKSI I DRUGI OBLICI PRILOGA	14

1. ZAKONSKA OSNOVA I REFERENTNA DOKUMENTA

1.1. PROPISI I SMJERNICE

- (1) Procedura se donosi na osnovu Statuta DOO "Crnogorski elektrodistributivni sistem" Podgorica.

1.2. POVEZANA INTERNA DOKUMENTA

- (1) Statut DOO „Crnogorski elektrodistributivni sistem“ Podgorica.
- (2) Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta.

1.3. POVEZANA EKSTERNA DOKUMENTA

- (1) Zakon o energetici ("Službeni list Crne Gore", br. 005/16 od 20.01.2016, 051/17 od 03.08.2017, 082/20 od 06.08.2020).
- (2) Zakon o obligacionim odnosima ("Službeni list Crne Gore", br. 047/08 od 07.08.2008, 004/11 od 18.01.2011, 022/17 od 03.04.2017).
- (3) Zakon o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni list Crne Gore", br. 079/08 od 23.12.2008, 070/09 od 21.10.2009, 044/12 od 09.08.2012, 022/17 od 03.04.2017).

2. SVRHA

- (1) Predmet ove Procedure je uređivanje postupaka u vezi sa prijavama za naknadu štete iz osnova odgovornosti iz djelatnosti Društva i to:

- 1) Štetu nastalu na kućnim aparatima;
- 2) Štetu nastalu na namirnicama;
- 3) Štetu nastalu uginućem životinja;
- 4) Štetu nastalu usled požara,
- 5) Drugih šteta nastalih greškom operatora distributivnog sistema.

- (2) Ova Procedura reguliše pitanja koja se odnose na:

- 1) Postupak evidentiranja odštetnog zahtjeva trećeg lica;
- 2) Postupak daljeg obavještanja o odštetnom zahtjevu trećeg lica;
- 3) Postupak Šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje i Centralne komisije o daljem postupku rješavanja odštetnog zahtjeva;
- 4) Postupak izrade vansudskog poravnjanja po usvojenim zahtjevima za naknadu štete;
- 5) Postupak po prigovoru trećeg lica - oštećenog;
- 6) Postupak isplate nespornog dijela odštete nakon donijete konačne odluke po prigovoru i nemogućnosti potpisivanja vansudskog poravnjanja sa trećim licem;
- 7) Postupak sa potpisanim vansudskim poravnjanjima koje zaprimi Arhiva Društva,
- 8) Postupak po pokrenutim tužbama prema Društvu u vezi zahtjeva za naknadu štete prema trećim licima.

3. OPSEG PRIMJENE

(1) Ova Procedura se primjenjuje na organizacione jedinice u skladu sa sljedećom matricom:

Organizaciona jedinica	Primjena
Sektor za pravne poslove	√
Sektor za ljudske resurse, opšte poslove i korporativne komunikacije	√
Operativna direkcija	√
Sektor za ekonomske poslove	√

4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

4.1. DEFINICIJE

- (1) **Šteta** je umanjeње imovine podnosioca zahtjeva usled grešaka u distribuciji električne energije i to:
 - 1) Šteta nastala na kućnim aparatima;
 - 2) Šteta nastala na namirnicama;
 - 3) Šteta nastala uginućem životinja;
 - 4) Šteta nastala usled požara,
 - 5) Drugih šteta nastalih greškom operatora distributivnog sistema.
- (2) **Odštetni zahtjev** je zahtjev podnosioca prijave-oštećenog lica radi ostvarivanja prava na naknadu štete.
- (3) **Centralna Komisija** je komisija koju imenuje Izvršni direktor u cilju sprovođenja poslova koji su predviđeni ovom Procedurom. Centralnu komisiju i Predsjednika Centrale komisije predlaže Rukovodilac Sektora za pravne poslove. Članove Centralne komisije čini 5 članova, od kojih su 2 člana predstavnici Operativne direkcije i 3 člana predstavnici Sektora za pravne poslove.
- (4) **Šef službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje** je zaposleni čije je mjesto rada u Direkciji Društva i zadužen je za obavljanje poslova osiguranja i poslove propisane ovom Procedurom.
- (5) **Operater-referent za evidenciju, obradu i izvještavanje u službi za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje (u daljem tekstu: Operater/referent)** je zaposleni čije je mjesto rada po regionima Društva i zaduženi su da obavljaju poslove osiguranja i poslove propisane ovom Procedurom.

4.2. SKRAĆENICE

(1) Slovne oznake koje su sastavni dio ID koda internog propisa su sljedeće:

Organizaciona jedinica	Slovna oznaka
Izvršni direktor	CEO
Sektor za pravne poslove	LEG



Crnogorski elektrodistributivni sistem

Procedura za sprovođenje postupka po zahtjevima za naknadu štete uzrokovane greškama u distribuciji električne energije koje nijesu pokrivena ugovorom o osiguranju

Sektor za ekonomske poslove	FIN
Sektor za ljudske resurse, opšte poslove i korporativne komunikacije	HRPR
Operativna direkcija	OPD

Skraćenice za interne propise

	Slovna oznaka
Identifikacioni kod	ID
Procedura	PR

5. PROCES

5.1. POSTUPAK EVIDENTIRANJA I PODNOŠENJA ZAHTJEVA ZA NAKNADU ŠTETE

- (1) Postupak se pokreće podnošenjem prijave za naknadu štete od strane podnosioca prijave-oštećenog. Prijava se podnosi u pisanoj formi, na tipskom obrascu Prijave štete (098-LEG-001), koji je sastavni dio ove Procedure.
- (2) Prijava sa pratećom dokumentacijom obavezno se zavodi kroz lokalnu arhivu/ centralnu arhivu u Podgorici nakon čega se putem Bitrix-a prosljeđuje nadležnom operateru (Administratoru procesa Bitrix).
- (3) Operater-referent (Administrator procesa Bitrix) iz stava 2 će prijavu putem Bitrix-a proslijediti nadležnom operateru-referentu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje na dalji postupak i obradu prijave, koji je dužan da provjeri da li se brojilo za koje se podnosi odštetni zahtjev vodi na podnosioca prijave, na način što će uporediti identitet podnosioca prijave sa računom za utrošenu električnu energiju, postupajući na sledeći način:
 - 1) Ukoliko se brojilo ne vodi na podnosioca prijave, operater – referent će od podnosioca zahtjeva u pisanoj formi zahtijevati dopunu prijave podnošenjem originala ovlašćenja od trećeg lica na koga se brojilo vodi, ovjerenog kod notara, da podnosilac zahtjeva može u njegovo ime i za njegov račun sprovesti sve potrebne aktivnosti u vezi prijave i naplate štete.
 - 2) Ukoliko se predmetno brojilo vodi na preminulo lice, operater-referent će od podnosioca prijave zahtijevati da dostavi rješenje o sprovedenom ostavinskom postupku iz koga se utvrđuje ko su naslednici objekta u kojem je nastao štetni događaj.
 - 3) Ukoliko se objekat vodi na više suvlasnika, a podnosilac prijave je jedan od suvlasnika, operater-referent će zahtijevati od podnosioca da dostavi notarski ovjerenu izjavu u kojoj je konstatovano da su ostali suvlasnici saglasni da podnosilac prijave može podnijeti zahtjev za naknadu štete te da se u slučaju osnovanosti zahtjeva podnosiocu isplati naknada štete.

- (4) Nadležni operater-referent će u pisanoj formi zahtijevati dopunu prijave u roku od 5 dana od dana prijema nepotpune prijave, pri čemu će zahtijevati da podnosilac prijave istu dopuni u roku od 8 dana.
- (5) Ukoliko podnosilac prijave ne dostavi traženu dokumentaciju, nadležni operater-referent će zastati sa postupkom rješavanja po prijavi, a nastaviće ga nakon što podnosilac prijave dostavi traženu dokumentaciju, pri čemu će Služba za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje evidentirati prekid postupka kroz Bitrix u tabeli evidencije prijava.
- (6) Postupak će se nastaviti ukoliko od dana štetnog događaja do dana dopunjene prijave štete nije protekao rok od 3 godine, kada se smatra da je zahtjev za naknadu štete zastareo.

5.2. DOKUMENTACIJA KOJA SE PRILAŽE UZ PRIJAVU ZA NAKNADU ŠTETE

(1) Za štetu nastalu na električnim aparatima:

- 1) Prijava štete sa svim traženim podacima;
- 2) Račun za utrošenu električnu energiju;
- 3) Defektaža za navedene odštećene aparate iz prijave, koja mora biti izdata od ovlašćenog serviser, na ime podnosioca prijave i sa datumom izdavanja iste. Defektaža sadrži, marku aparata, serijski broj i godinu proizvodnje aparata, kao i detaljno obrazloženje navoda "opravka neisplativa". Troškove defektaže snosi potrošač;
- 4) Fiskalizovan račun sa jedinstvenim identifikacionim kodom računa-JIKR o opravci oštećenih aparata;
- 5) U slučaju neisplativosti opravke aparata, podnosilac prijave dostavlja fiskalizovan račun sa jedinstvenim identifikacionim kodom računa-JIKR o kupovini novog električnog aparata (istih ili sličnih karakteristika).

(2) Za štetu nastalu na namirnicama:

- 1) Prijava štete sa svim traženim podacima;
- 2) Račun za utrošenu električnu energiju;
- 3) Fotografije uništenih/oštećenih namirnica,

(3) Za štetu nastalu uginućem životinja:

- 1) Prijava štete sa svim traženim podacima;
- 2) Izvještaj veterinarske službe o izvršenom uviđaju sa svim potrebnim informacijama i elementima istog,

(4) Za štetu nastalu usled požara:

- 1) Prijava štete sa svim traženim podacima;
- 2) Račun za utrošenu električnu energiju;
- 3) Izvještaj MUP-a i vatrogasne službe, sa nalazom i mišljenjem vještaka angažovanih od strane nadležnog državnog organa;
- (5) U slučaju da je podnosilac prijave štete pravno lice, pored odgovarajućih dokaza propisanih ovim članom, podnosi i:
 - 1) izvod iz Centralnog registra Privrednih subjekata Crne Gore, koji je važeći na dan podnošenja prijave;



Crnogorski elektrodistributivni sistem

Procedura za sprovođenje postupka po zahtjevima za naknadu štete uzrokovane greškama u distribuciji električne energije koje nijesu pokrivena ugovorom o osiguranju

- 2) žiro račun iz banke (sa dokazom da oštećeno pravno lice posluje preko istog), koji je važeći na dan podnošenja prijave,
 - 3) popisna lista osnovnih sredstava na 31. decembar prethodne godine, iz koje se utvrđuje da je podnosilac prijave vlasnik oštećenih stvari.
- (6) Na osnovu podataka iz prijave štete i dokumentacije priložene uz prijavu, nadležni operater-referent će u roku od 24 časa od zaprimljene prijave putem Bitrix-a od Operativne direkcije zahtijevati izvještaj da li je prijavljena šteta uzrokovana električnom energijom, odnosno dešavanjima u distributivnom sistemu koji su bili podobni da izazovu štetu, kao i da dostavi odgovarajuće dokaze iz kojih se može utvrditi da električna energija u konkretnom slučaju nije uzrok štete.
- (7) Operativna direkcija je dužna da po zahtjevu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje putem Bitrix-a dostavi zapisnik sa mjesta dešavanja vezano za štetni događaj i postupi po zahtjevu u roku od 3 dana od dana prijema istog.
- (8) Kompletirani predmet po prijavi štete, nadležni operater-referent dostavlja Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, koji kontroliše ispravnost do tada sprovedenog postupka, a ukoliko je postupak u cjelosti ispravno sproveden, predmet kroz Bitrix dostavlja Predsjedniku Centralne komisije.

5.3. CENTRALNA KOMISIJA

- (1) Odluku o osnovanosti ili neosnovanosti prijave za naknadu štete donosi Centralna komisija koju čini 5 članova, a imenuje je Izvršni direktor CEDIS-a, na period od godinu dana, pri čemu članove Centralne komisije čine 2 člana zaposlena u Operativnoj direkciji i 3 člana zaposlena u Sektoru za pravne poslove, od kojih je jedan Predsjednik Centralne komisije.
- (2) Predsjednik Centralne komisije zakazuje sastanke i pri tome vodi računa da od dana dostavljene dokumentacije za odlučivanje ne protekne više od 5 dana.
- (3) Centralna komisija sprovodi postupak utvrđivanja osnovanosti/neosnovanosti predmetnih zahtjeva, na osnovu dostavljene dokumentacije i pisanog izjašnjenja Operativne direkcije, kao i drugih dokaza koji se nalaze u spisima konkretnog predmeta.
- (4) Po svakom pojedinačnom predmetu prijave štete, Centralna komisija sačinjava poseban izvještaj koji sadrži zaključak o osnovanosti, odnosno neosnovanosti prijave.
- (5) Izvještaj se sačinjava na obrascu koji je sastavni dio ove Procedure.
- (6) Izvještaje Centralne komisije Predsjednik putem Bitrix-a dostavlja Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, koji organizuje dalji postupak obračuna naknade štete, sačinjavanja Ugovora o vansudskom poravnanju (u slučaju osnovanosti zahtjeva za naknadu štete), odnosno postupak obavještanja u pisanoj formi za slučajeve u kojima je prijava za naknadu štete od strane Centralne komisije ocijenjena kao neosnovana.
- (7) Obavještenje o neosnovanosti zahtjeva, uz odgovarajuće obrazloženje, sačinjava se na obrascu koji je sastavni dio ove Procedure, koji potpisuju Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, Predsjednik Centralne komisije i Rukovodilac Sektora za pravne poslove. (098-LEG-010)

- (8) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje na zahtjev Centralne komisije uz saglasnost Rukovodioca Sektora za pravne poslove i odobrenje Izvršnog direktora može angažovati vještaka odgovarajuće struke.

5.4. OBRAČUN NAKNADE ŠTETE

- (1) Obračune naknade štete po prijavama za koje je utvrđeno da su osnovane vrši zaposleni iz Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje u roku od 3 dana od dana prijema izvještaja Centralne komisije.
- (2) Obračun naknade štete vrši se po pravilima struke, a potpisuju ga nadležni operater-referent koji je sačinio obračun, Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje i Rukovodilac Sektora za pravne poslove, prema Uputstvu važećem na dan obračuna.

5.5. ZAKLJUČIVANJE UGOVORA O VANSUDSKOM PORAVNANJU

- (1) Ugovor o vansudskom poravnanju za naknadu štete po prijavama koje su utvrđene kao osnovane, sačinjava nadležni operater Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, koji je sačinio obračun, na obrascu koji je sastavni dio ove Procedure, u roku od 3 dana od dana prijema izvještaja Centralne komisije.
- (2) Ugovor o vansudskom poravnanju potpisuje Rukovodilac Sektora za pravne poslove do iznosa od 1.000 eura, pri čemu Ugovor mora da sadrži potpis potrošača, obrađivača Ugovora, Predsjednika Centralne komisije i Šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, a Izvršni direktor preko iznosa od 1.000 eura, pri čemu Ugovor mora da sadrži potpis potrošača, obrađivača Ugovora, Predsjednika Centralne komisije, Šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje i Rukovodioca Sektora za pravne poslove.
- (3) Organizaciju potpisivanja Ugovora o vansudskom poravnanju od strane podnosioca prijave-oštećenog vrši nadležni operater-referent Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje zadužen sa konkretnim predmetom.
- (4) Sastavni dio Ugovora o vansudskom poravnanju je cjelokupna dokumentacija konkretnog predmeta.
- (5) Potpisani i ovjereni Ugovori o vansudskom poravnanju prosljeđuju se:
 - 1) Sektoru za ekonomske poslove CEDIS-a;
 - 2) Sektoru za pravne poslove - Službi za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje;
 - 3) Podnosiocu prijave na adresu iz prijave,
 - 4) Arhivi CEDIS-a.
- (6) Sektor za ekonomske poslove nakon dobijanja uredno potpisanog i ovjerenog Ugovora o vansudskom poravnanju sa kompletnim spisima predmeta, dužan je u roku od 8 dana izvršiti uplatu obračunate naknade štete, na žiro račun oštećenog, a zatim dokaz o uplati dostaviti nadležnom operateru-referentu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje zaduženom za konkretni predmet.

5.6. POSTUPAK ISPLATE NESPORNOG DIJELA OBRAČUNATE ŠTETE

- (1) Ukoliko podnositelj prijave odbije da potpiše Ugovor o vansudskom poravnanju, a uložio je prigovor na pojedine elemente obračunate štete, Služba za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje može sprovesti postupak isplate nespornog dijela štete, po odobrenju Rukovodioca Sektora za pravne poslove, odnosno po odobrenju Izvršnog direktora, ako nesporni dio štete prelazi iznos od 1.000 eura, a za sporni dio štete uputiti podnosioca prijave da zaštitu svojih prava zatraži pred nadležnim sudom.
- (2) Isplatu nespornog dijela štete vrši se na osnovu Rješenja koje donosi Izvršni direktor CEDIS-a.

5.7. POSTUPAK PO PRIGOVORU PODNOSIOCA PRIJAVE

- (1) Na obavještenje Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje kojim je njegov zahtjev odbijen kao neosnovan, podnositelj prijave može podnijeti prigovor Rukovodiocu Sektora za pravne poslove u roku od 8 dana prijema obavještenja.
- (2) Postupak ispitivanja navoda iz prigovora organizuje i sprovodi Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje preko Centralne komisije.
- (3) Služba za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje je dužna pripremiti prijedlog odluke po prigovoru u roku od 8 dana od dana prijema prigovora i prijedlog odluke dostaviti na potpisivanje Rukovodiocu Sektora za pravne poslove.

5.8. POSTUPAK PO TUŽBAMA IZ OSNOVA PROPISANIH OVOM PROCEDUROM

- (1) Služba za pravnu praksu će svaku tužbu za naknadu štete iz osnova propisanih ovom Procedurom odmah po prijemu dostaviti na izjašnjenje putem Bitrix-a Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje.
- (2) Služba za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje će ispitati da li je tužilac prethodno podnosio zahtjev za naknadu štete, da li posjeduje određenu dokumentaciju u vezi štetnog događaja (izjašnjenje Operativne direkcije, račune o opravci..) i u slučaju da posjeduje ovu dokumentaciju istu dostaviti Službi za pravnu praksu u roku od 24 časa od dana dostavljanja tužbe.

5.9. ROK ZA OKONČANJE POSTUPKA PO UREDNOJ I POTPUNOJ PRIJAVI ZA NAKNADU ŠTETE

- (1) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje je odgovoran da se čitav postupak naknade štete po prijavi koja sadrži urednu i potpunu dokumentaciju okonča u roku koji ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja prijave.

5.10. POSTUPAK EVIDENCIJE PO NASTALIM ŠTETAMA

- (1) Služba za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje je dužna da putem Bitrix-a vodi evidenciju prispjelih podnešenih prijava koji bude podniet Društvu, u formi koja je sastavni dio ove Procedure (098-LEG-013), od podnošenja prijave štete, do eventualnog pokretanja sudskog postupka za naplatu odštete od podnosioca prijave.

5.11. IZVJEŠTAVANJE

- (1) Služba za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje je dužna da putem Bitrix-a obezbijedi postupak izvještavanja blagovremenim i potpunim popunjavanjem tabele evidencije prijave, koja je sastavni dio ove Procedure.
- (2) Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje sačinjava Izvještaj o štetama po osnovu odgovornosti Društva prema trećim licima, na mjesečnom, kvartalnom i godišnjem nivou i iste dostavlja Izvršnom direktoru Društva.
- (3) Izvještaj iz stava 1 ovog člana sadrži i analizu najčešćih uzroka štete, razloge zbog kojih nije okončan postupak po prijavi štete.

5.12. ČUVANJE DOKUMENTACIJE

- (1) Svi predmeti prijave za naknadu štete sa pratećom dokumentacijom čuvaju se u Službi za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje. Relevantna dokumentacija, pojedinačno po predmetima se skenira i čuva u BITRIX-u.

6. PODJELA ODGOVORNOSTI

- (1) Za primjenu ove Procedure, organizaciju sprovođenja aktivnosti i poštovanja rokova propisanih ovom Procedurem odgovoran je Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje.
- (2) Nadležnosti prilikom primjene ove Procedure data je u sljedećoj matrici:

Proces	Nadležnost
Zavođenje prijave i prateće dokumentacije u nadležnoj arhivi Društva	Lokalna/Centralna arhiva Društva
Provjera korisnika brojila, provjera Ovlašćenja podnosioca prijave datog od strane vlasnika brojila, dostavljanje Obavještenja i saglasnosti za prikupljanje i obradu podataka ličnosti, pomoć pri ispunjavanju prijave trećeg lica i prijem prijave, popunjavanje izjave o čuvanju povjerljivosti podataka	Operater/referent zadužen sa konkretnim predmetom
Izjašnjenje o navodima iz prijave i drugim bitnim činjenicama o potencijalnoj odgovornosti Društva	Operativna direkcija i Centralna komisija
Slanje prijave sa pratećom dokumentacijom Centralnoj	Šef Službe za vansudsko



Crnogorski elektrodistributivni sistem

Procedura za sprovođenje postupka po zahtjevima za naknadu štete uzrokovane greškama u distribuciji električne energije koje nijesu pokrivena ugovorom o osiguranju

komisiji i Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje	rješavanje sporova i osiguranje
Angažman eksternog procjenitelja štete/ konsultanta/ stručnjaka na strani Društva uz saglasnost Izvršnog direktora	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje, Predsjednik Centralne komisije i Rukovodilac Sektora za pravne poslove
Sazivanje Centralne komisije	Predsjednik Centralne komisije
Prikupljanje dodatnih podataka / izjava / ekspertiza	Centralna komisija
Izrada Izvještaja sa mišljenjem o osnovanosti/ neosnovanosti odštetnog zahtjeva	Centralna komisija
Ukoliko je zahtjev osnovan, obavještenje Operateru / referentu da kontaktira podnosioca prijave uz zahtjev za dostavljanje dodatne dokumentacije	Operater/referent zadužen sa konkretnim predmetom
Kontaktiranje podnosioca prijave sa zahtjevom za dostavljanjem dodatne dokumentacije i, po prijemu iste, dostavljanje dodatne dokumentacije šefu službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje	Operater/referent zadužen sa konkretnim predmetom
Sačinjavanje obavještenja podnosiocu prijave o neosnovanosti odštetnog zahtjeva	Operater/referent zadužen sa konkretnim predmetom
Priprema vansudskog poravnanja za potpisivanje od strane podnosioca prijave	Operater/referent zadužen sa konkretnim predmetom
Sačinjavanje Odluke po prigovoru	Služba za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
Obavještenje Šefa Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje da podnosilac zahtjeva nije saglasan sa iznosom naknade i da odbija da potpiše novo vansudsko poravnanje	Operater/referent zadužen sa konkretnim predmetom
Obavještenje Sektoru za ekonomske poslove za sprovođenje postupka isplate nespornog dijela štete uz dostavljanje neophodne dokumentacije	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje i Rukovodilac Sektora za pravne poslove
Obavještenje Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje o izvršenim uplatama Ugovora o vansudskom poravnanju i nespornog dijela	Sektor za ekonomske poslove
Dostava zaključenih i zavedenih Ugovora o vansudskom poravnanju podnosiocu prijave i drugim nadležnim organizacionim djelovima	Arhiva Društva
Obavještenje Šefu Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje o zaprimljenoj tužbi za naknadu štete iz	Referent za pravnu praksu III iz Službe za pravnu praksu

osnova propisanih ovom Procedurom	(Administrator procesa Bitrix)
Organizacija vođenja evidencije o svakoj šteti iz odgovornosti prema trećim licima u propisanoj formi	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje
Organizacija mjesečnog, kvartalnog i godišnjeg izvještaja za Rukovodioca Sektora za pravne poslove i Izvršnog direktora o štetama po osnovu odgovornosti prema trećim licima Društva	Šef Službe za vansudsko rješavanje sporova i osiguranje

7. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

7.1. POVJERLJIVOST DOKUMENATA

(1) Procedura je intelektualno vlasništvo CEDIS-a.

7.2. POTREBNA OBUKA

(1) Za primjenu Procedure nije potrebna dodatna obuka.

7.3. KONTROLA PROMJENA

(1) Izmjene i dopune Procedure vrše se na isti način na koji je usvojena.

7.4. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

(1) Vlasnik je odgovoran da odmah nakon usvajanja Procedure o istome obavijesti Službu za korporativne komunikacije, uz informaciju o:

- 1) Ciljnoj grupi zaposlenih na koju se odnosi;
- 2) Datumu kad je Procedura usvojena;
- 3) Datumu stupanja na snagu;
- 4) Najbitnijim stavkama iz Procedure;
- 5) Predloži pogodne kanale informisanja, uz obrazloženje istih.

(2) Služba za korporativne komunikacije je odgovorna za pružanje podrške u internoj komunikaciji Vlasniku, kao i za konačan plan komunikacije Procedure i njegovu realizaciju.

(3) Vlasnik je dužan da izvrši provjeru da li je Procedura iskomunicirana na dogovoreni način.

(4) Procedura, u skladu sa Statutom, biće objavljena odmah nakon usvajanja na oglasnim tablama Društva i stupa na snagu 8 dana od dana objavljivanja.

7.5. ZAVRŠNE ODREDBE

- (1) Procedura ima neograničen vremenski period važenja tj. do njenog otkazivanja.
- (2) Procedura će biti otkazana naročito u sljedećim situacijama:
 - 1) Ukoliko je akt veće pravne snage definisao sva prava, obaveze i odgovornosti koja je do tada definisao taj interni propis, pa ne postoji više potreba za tim;
 - 2) Ukoliko više ne postoji poslovna potreba za tim internim propisom.
- (3) Procedura se otkazuje na isti način na koji se i usvojila.

8. ANEKSI I DRUGI OBLICI PRILOGA

RB	Naziv	Oznaka	Verzija	Nivo povjerljivosti	Odlaganje elektronskih verzija	Odlaganje papirnih verzija	Rok čuvanja
1	Prijava štete	098-LEG-001	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni registrator	10 godina
2	Zahtjev za dopunu prijave štete	098-LEG-002	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni registrator	10 godina
3	Zahtjev Operativnoj direkciji za dostavljanje izvještaja	098-LEG-003	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni registrator	10 godina
4	Izveštaj /zaključak Centralne komisije Društva sa mišljenjem o osnovanosti konkretnog odštetnog zahtjeva (kada je zahtjev osnovan)	098-LEG-004	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni registrator	10 godina

Procedura za sprovođenje postupka po zahtjevima za naknadu štete uzrokovane greškama u distribuciji električne energije koje nisu pokrivena ugovorom o osiguranju

5	Izveštaj /zaključak Centralne komisije Društva sa mišljenjem o osnovanosti konkretnog odštetnog zahtjeva (kada je zahtjev neosnovan)	098-LEG-005		Nije povjerljivo	Bitrix	Interni regulator	10 godina
6	Ugovor o poravnanju	098-LEG-006	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni regulator	10 godina
7	Odluka kojom se prigovor usvaja	098-LEG-007	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni regulator	10 godina
8	Odluka kojom se prigovor odbija	098-LEG-008	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni regulator	10 godina
9	Obavještenje potrošaču o osnovanosti zahtjeva za naknadu štete	098-LEG-009	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni regulator	10 godina
10	Obavještenje potrošaču o neosnovanosti zahtjeva za naknadu štete	098-LEG-010	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni regulator	10 godina
11	Prigovor na obavještenje o neosnovanosti prijave za naknadu štete	098-LEG-011	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni regulator	10 godina
12	Obračun štete	098-LEG-012	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni regulator	10 godina
13	Evidencija o odštetnim zahtjevima	098-LEG-013	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni regulator	10 godina

Procedura za sprovođenje postupka po zahtjevima za naknadu štete uzrokovane greškama u distribuciji električne energije koje nijesu pokrivena ugovorom o osiguranju

14	Obavještenje i saglasnost za prikupljanje i obradu podataka ličnosti	098-LEG-014	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni registrator	10 godina
15	Izjava o čuvanju povjerljivosti podataka	098-LEG-015	1	Nije povjerljivo	Bitrix	Interni registrator	10 godina



PRIJAVA ŠTETE

Oznaka: 098-LEG-001

Verzija: 1

Strana 1 od 2

PRIJAVA ŠTETE OD ODGOVORNOSTI IZ DJELATNOSTI

<p>Oštećenik: Fizičko lice: (ime, prezime, JMBG)</p>	
<p>Pravno lice: (naziv, PIB)</p>	
<p>Kontakt telefon: Broj žiro računa: Naziv banke: Sjedište banke:</p>	
<p>Šifra potrošača/Broj brojila</p>	
<p>Datum, vrijeme i mjesto nastanka štetnog događaja</p>	
<p>Kratak opis nastalih oštećenja sa Vašom procjenom iznosa nastale štete</p>	



Crnogorski elektrodistributivni sistem

Procedura za sprovođenje postupka po zahtjevima za naknadu štete uzrokovane greškama u distribuciji električne energije koje nijesu pokrivena ugovorom o osiguranju

Marka/ tip/model/serijski broj/godina proizvodnje/ knjigovodstvena vrijednost/ nabavna vrijednost

(Obavezno navesti)

Saglasan sam da se navedeni

podaci mogu koristiti u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva za naknadu štete.

U _____
dana __.__. 2022. god.

(Potpis podnosioca prijave)