



## **POSLOVNA POLITIKA OBRAČUNA I NAPLATE**

### ***Osnove politike***

JP Elektroprivreda BiH d.d. – Sarajevo prihvata odgovornost i obavezu da svim kupcima omogući kontinuirano, pouzdano i kvalitetno snabdijevanje električnom energijom, uvažavajući principe poslovne konkurentnosti i ispunjavanje primjenjivih međunarodnih standarda. Ta obaveza ima posebnu težinu jer naša djelatnost i naš proizvod - električna energija, predstavljaju ključnu pretpostavku za razvoj privrede i društva u cjelini.

Naša društvena odgovornost traži dugoročnu uspješnost i održivi razvoj, koji na liberaliziranom tržištu električne energije i u konkurentnom okruženju, definiše našu politiku koja kupca stavlja u centar pažnje i utvrđuje odgovornost prema društvenoj zajednici i radnicima. Takva orijentacija se odnosi ne samo na kvalitet i sigurnost snabdijevanja električnom energijom, već i na sveukupni odnos i komunikaciju sa kupcima i društvenom zajednicom.

### ***Informisanje***

Svjesni činjenice da je materija Opštih uslova za isporuku električne energije, vrlo stručna, kompleksna i zahtjevna, kao i cilja da budu uspostavljene transparentne procedure u odnosima sa kupcima, nastojati ćemo da kontinuirano i blagovremeno pružamo informacije, uputstva i obavještenja kupcima. Informacije će biti dostavljane putem letaka uz račun, putem prikladnih brošura, oglasa u medijima, na web stranici ili u kancelarijama snabdjevača.

Naša je obaveza da obavještavamo kupce o svojim aktima, pravilnicima, tarifama/cijenama, metodologijama, načinu obračuna i naplate, procesu ugovaranja, načinu podnošenja prigovora i ostalim važnim informacijama.

Kupci su dužni obavijestiti snabdjevača o određenim informacijama, kao što su ime, adresa i o drugim izmjenama u svom statusu.

### ***Očitavanje mjernih uređaja***

Očitavanje mjernih uređaja kupca vrši Operator distributivnog sistema (ODS) na način koji je definisan Uslovima korištenja distributivne mreže.

### ***Obračun i naplata***

Naša politika obračuna i naplate je zasnovana na principu jednakog tretmana svih kupaca i pristupu koji će osigurati da odnos sa svim kupcima bude pravedan i nediskriminatoran.

Naša je obaveza da isporučimo, obračunamo, fakturišemo i naplatimo električnu energiju u skladu sa ugovorom i pri tome poštujemo odredbe Opštih uslova, tehnička pravila, zakonske i podzakonske akte, pravila i propise FERK-a.

### ***Cijena i obračun***

Kupci su dužni plaćati cijenu usluge snabdijevanja i/ili cijenu usluge korištenja distributivne mreže u skladu sa definisanim ugovorom.

Cijena usluge snabdijevanja odgovara kategoriji i grupi potrošnje kupca u skladu sa podacima iz ugovora.

Snabdjevač će izvršiti obračun na osnovu mjernih podataka na kraju ugovorenog obračunskog perioda na način i po cijenama iz ugovora.

Snabdjevač će iskazivati obračun na računu sa jasnom strukturom troškova za električnu energiju, uključujući i posebnu stavku iznosa naknade za obnovljive izvore i cijenu korištenja mreže koje će na računu biti iskazane odvojeno, a u skladu sa zaključenim ugovorom.

### ***Dostava računa i plaćanje***

Snabdjevač dostavlja račun kupcu na osnovu obračuna izvršenog po odredbama ugovora, u roku od 5 (pet) dana od dana izdavanja računa.

Ako kupac ne zaprimi račun za obračunski period u ugovorenom roku, dužan je o tome obavijestiti Snabdjevača najkasnije 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa, Snabdjevač će izdati kupcu kopiju računa bez posebne naknade.



Kupac je dužan plaćati i pripadajući dio troškova zajedničke potrošnje ako sa više kupaca ostvaruje zajedničku potrošnju, te obavezu plaćanja iznosa naknade za obnovljive izvore energije.

Rok plaćanja računa za obračunski period je 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa. Zavisno od urednosti izmirenja dospjelih obaveza i kategorije kupaca može se ugovoriti i duži rok plaćanja računa.

Za kupce iz kategorija domaćinstva i ostala potrošnja na 0,4 kV naponu, koji se snabdijevaju po osnovu univerzalne usluge, a kojim se račun dostavlja isključivo putem elektronske pošte, rok plaćanja ispostavljenog računa je 30 (trideset) dana od datuma izdavanja računa. Za račune ispostavljene u periodu od dana izjašnjenja da kupac želi dostavu računa isključivo putem elektronske pošte do prestanka korištenja usluge dostave računa putem elektronske pošte.

Ako kupac plati dospjelu novčanu obavezu po računu nakon roka dospijeca, Snabdjevač će obračunati zakonsku zateznu kamatu i iskazati je na prvom sljedećem računu.

Plaćanje se može izvršiti direktno u ovlaštenim kancelarijama za odnose sa kupcima te uplatom preko pošte ili banke. Izuzetno, za kupce koji imaju zatečen dug iz prethodnih godina, biće omogućeno obročno plaćanje tog duga, uz uslov da redovno izmiruju tekuće obaveze.

Snabdjevač je obavezan obezbijediti elektronsku dostavu računa, u slučaju da krajnji kupac isto zahtijeva.

Dostava računa za električnu energiju putem e-maila počinje od prvog narednog obračunskog perioda od dana podnošenja zahtjeva.

U slučaju potpisivanja i dostave (nadležnoj podružnici) Izjave kojom kupac zahtijeva dostavu računa elektronskim putem, kupcu se prestaje dostavljati printani račun.

Kupac može zahtijevati dostavu elektronskog računa.

U narednom periodu će se izvršiti usklađivanje rokova, u pogledu dostave računa i plaćanja, sa postojećim ugovorima.

#### ***Prigovor na račun***

Kupac može djelomično ili u cijelosti pisanim putem osporiti račun za obračunski period u roku od 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa, a neosporeni dio dužan je platiti u roku dospijeca.

Snabdjevač je dužan odgovoriti na prigovor kupca najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana zaprimanja pisanog prigovora i u slučaju da je prigovor prihvaćen, Snabdjevač će izdati novi račun s novim rokom dospijeca.

Ukoliko Snabdjevač ne prihvati prigovor kupca kao osnovan, kupac je dužan platiti prvobitno ispostavljeni račun u punom iznosu.

Sve eventualne nesporazume sa kupcima, pokušat ćemo riješiti dogovorom i uz međusobno uvažavanje, poštujući pri tome propise i procedure. Ako to ne bude izvodljivo, bit će moguće ugovoriti arbitražu pred FERK-om.

#### ***Ograničenje i obustava snabdijevanja električnom energijom***

Krajnjem kupcu se može izvršiti ograničenje ili obustava snabdijevanja električnom energijom u slučajevima, pod uslovima i na način utvrđen odredbama Opštih uslova za isporuku električne energije.

Ako kupac ne izvršava obavezu plaćanja u ugovorenom roku, ni nakon upozorenja u pisanom obliku, kupcu može biti izvršena obustava isporuke električne energije nakon isteka roka utvrđenog u Obavještenju o isključenju koji ne može biti kraći od 8 (osam) dana.

Kupac koji koristi elektromedicinsku opremu neophodnu za održavanje ljudskog života, a za čiji rad je neophodno napajanje iz distributivne mreže i kojem se ne može obustaviti isporuka električne energije dužan je Snabdjevaču, dostaviti odgovarajući dokaz.

Danom donošenja ova Poslovna politika obračuna i naplate stupa na snagu, a prestaje da važi Poslovna politika obračuna i naplate broj: U-01-15975/19-246./16. od 27.05.2019. godine.

Datum: 07.08.2019. godina  
Broj: U-01-22653/19-258/29.

Generalni direktor  
  
Bajazit Jašarević

