



ZYRA E RREGULLATORIT PËR ENERGJI  
ENERGY REGULATORY OFFICE  
REGULATORNI URED ZA ENERGIJU

## **PRAVILO ZA REŠAVANJE ŽALBI I SPOROVA U ENERGETSKOM SEKTORU**

**Priština, 29. avgust 2011.g.**

Odbor Regulatornog ureda za energiju je u skladu sa ovlašćenjima iz člana 14. stav 2. tačka 2.13 i 2.14 član 16, stav 1. i član 25. Zakona o energetskom regulatoru br.03/L-185, na sednici održanoj dana 19.08.2011. godine, usvojio:

# PRAVILO ZA REŠAVANJE ŽALBI I SPOROVA U ENERGETSKOM SEKTORU

## POGLAVLJE I OPŠTE ODREDBE

### Član 1

#### Svrha

Svrha ovog pravila je da definiše uslove i procedure za podnošenje, razmatranje i rešavanje žalbi potrošača prema energetske preduzećima u energetskom sektoru, kao i rešavanje sporova između imaoaca licenci.

### Član 2

#### Delokrug

1. Pravilo utvrđuje odredbe, uslove i procedure u vezi rešavanja žalbi i sporova u energetskom sektoru, u cilju da:
  - 1.1. osigura ispunjavanje obavljanja aktivnosti na transparentan i nediskriminatorski način u energetskom sektoru na Kosovu;
  - 1.2. zaštititi potrošače kroz promovisanje transparentnog i otvorenog pristupa informacijama koje su u vezi sa rešavanjem žalbi potrošača i rešavanjem sporova;
  - 1.3. rešava sporove između potrošača i snabdevača kao i između energetske preduzeća.
  - 1.4. obezbedi jednak i nediskriminatorski tretman prema svim potrošačima, uz poštovanje njihovih prava i obaveza u vezi sa energetske uslugama;
  - 1.5. procedura treba da bude primenljiva za žalbe potrošača i obaveze snabdevača za rešavanje žalbi potrošača;
  - 1.6. da ponudi alternativno rešenje sporova u energetskom sektoru;
  - 1.7. da prati postupak rešavanja sporova.
2. Prirodni gas i sva pitanja u vezi sa snabdevanjem i uslugama prirodnim gasom, nisu obuhvaćena ovim pravilom.

### Član 3

#### Definicije

1. Izrazi korišćeni u ovom pravilu imaju sledeća značenja:
  - 1.1. "**Potrošači u domaćinstvu**" – potrošači koji kupuju električnu energiju za sopstvenu potrošnju za porodično domaćinstvo, u šta ne spadaju komercijalna ili profesionalna delatnost.
  - 1.2. "**Potrošači izvan domaćinstva**" – sva fizička i pravna lica koja kupuju električnu energiju, a koja nije namenjena za upotrebu u njihovom porodičnom domaćinstvu, ovde spadaju preduzeća i potrošači na veliko.
  - 1.3. "**Regulatorni ured za energiju (RUE)**" – je nezavisni regulator energetske aktivnosti koje

su utvrđene u Poglavlju II Zakona o energetsom regulatoru.

- 1.4. "**Alternativno rešavanje sporova (ARS)**" – je mehanizam pregovaranja ili posredovanja za rešavanje sporova na neformalan, ne obavezan i dobrovoljan način.
  - 1.5. "**Sporazum o arbitraži**" – je sporazum koji je postignut između dve ili više osoba, a kada će neki ili svi pravni sporovi koji su nastali ili mogu nastati između njih podleći arbitraži.
  - 1.6. "**Žalba**" – svaki podneti zahtev od strane potrošača prema snabdevaču ili RUE, kao i svaki drugi zahtev koji je podnet u RUE od strane imaoca licenci protiv drugih imaoca licenci.
  - 1.7. "**Spor**" – Svaki pokrenuti spor od strane imaoca licence protiv drugih imaoca licenci.
  - 1.8. "**OZP**" – Odeljenje za zaštitu potrošača je odgovorno za razmatranje žalbi i rešavanje sporova kako je navedeno u ovom pravilu.
  - 1.9. "**Snabdevač**" – je preduzeće za električnu energiju koje poseduje licencu za obavljanje delatnosti snabdevanja.
2. Ostali termini koji se koriste u ovom pravilu imaju isto značenje kao u Zakonu o energetsom regulatoru, Zakonu o energetici, Zakonu o električnoj energiji, Zakonu o centralnom grejanju i drugim važećim zakonima na Kosovu.

## **POGLAVLJE II ŽALBE I SPOROVI**

### **Član 4**

#### **Kategorije žalbi i sporova**

1. RUE je u skladu sa članom 16. Zakona o energetsom regulatoru, dužno da rešava sporove u energetsom sektoru uključujući žalbe:
  - 1.1. od strane potrošača protiv imaoca licenci u vezi sa pruženim uslugama;
  - 1.2. od strane imaoca licence protiv drugih imaoca licenci, u vezi sa performansom aktivnosti imaoca licenci; i
  - 1.3. od strane imaoca licenci i drugih energetskih preduzeća u vezi pristupa treće strane sistemu za prenos ili distribuciju električne energije i pograničnih tokova električne energije, kao i u vezi pristupa trećih strana sistemu za distribuciju toplotne energije.
2. Svaka žalba ili spor koji ima elemente krivičnog dela i krađe električne energije, definisano članom 39. Zakona o električnoj energiji spadaju pod jurisdikciju nadležnog suda, stoga se ove žalbe i sporovi ne rešavaju na osnovu ovog pravila.
3. Žalbe ili sporovi koji imaju elemente krivičnog dela i krađa toplotne energije (centralnog grejanja), neće biti tretirani ovim pravilom i njihov tretman spada pod jurisdikciju nadležnog suda.
4. U cilju stvaranja jednostavnog i efikasnog okvira, ovo pravilo utvrđuje procedure za razmatranje žalbi i sporova, kao i njihovo rešavanje za različite kategorije potrošača i licenciranih energetskih preduzeća.

### **Član 5**

#### **Pristup informacijama**

1. RUE prilikom razmatranja žalbi ili sporova ima pravo da zatraži od strana u sporu dokumentaciju ili informacije koje su neophodne za rešavanje žalbe ili spora.

2. U slučaju kada je neki proces rešavanja žalbi ili spora suspendovan, RUE ili jedna od strana sa pravnim interesom u procesu može da:
  - 2.1. zatraži od stranaka da dostave dodatnu dokumentaciju;
  - 2.2. da zatraži od stranaka da obezbede dodatno objašnjenje o okolnostima žalbe ili spora;
  - 2.3. da zatraži od drugih javnog organa da obezbede neophodne informacije, dokumentaciju ili mišljenje u vezi sa pomenutim slučajem;
  - 2.4. da posete mesto ili objekat;
  - 2.5. obave druge slične aktivnosti kako bi se dobile potrebne informacije o sporu;
3. Sve strane u sporu će se tretirati jednako sa jednakim mogućnostima da predstave slučaj.
4. Rešavanju svih žalbi/sporova će se pristupiti brzo, u skladu sa rokovima koji su utvrđeni u ovom pravilu.

## **POGLAVLJE III ŽALBE POTROŠAČA**

### **Član 6**

#### **Zaštita potrošača**

1. Svaki snabdevač je odgovoran za zaštitu svojih potrošača, rešavajući žalbu u vezi sa bilo kojim postupkom, zanemarivanje ili povrede koje su počinjene od strane samog snabdevač ili operatora sistema, kao i ulaganje razumnih napora u rešavanju ovih žalbi.
2. Svi potrošači moraju prvo podneti svoje žalbe u vezi uslugama koje su pružene od strane snabdevač ili operatora sistema za snabdevanje, pre nego što zatraže razmatranje od strane RUE.
3. Od svakog snabdevač se traži da sprovodi procedure u cilju ispunjavanja odredaba ovog pravila i drugih pravila usvojenih od strane RUE, kao i da pruže informacije u cilju rešavanja žalbi potrošača, u skladu sa članom 6. stav 1. ovog pravila. Ova procedura će:
  - 3.1. obezbediti hitno i pravedno rešenje žalbi i biće transparentna i nediskriminatorska.
  - 3.2. biti u skladu sa Pravilima RUE o minimalnom sadržaju potrebnih procedura za rešavanje žalbi. Ova procedura će uključivati metodu prijema žalbi, kriterijume za ovlašćivanje i određivanje radnika na ovom poslu kao i primenu programa obuke;
  - 3.3. biti podneta RUE na razmatranje i usvajanje.
4. Svaki snabdevač je odgovoran da javno objavi svoje procedure u vezi sa žalbama, u skladu sa stavom 3. ovog člana, objavljivanjem na zvaničnoj elektronskoj stranici.

### **Član 7**

#### **Način podnošenja žalbe potrošača**

1. Podnosilac žalbe može obavestiti snabdevača putem telefona ili drugih sredstava komunikacije, bez podnošenja žalbe u pismenoj formi, samo u sledećim slučajevima:
  - 1.1 kod žalbi koje zahtevaju pojašnjenje ili dodatne informacije, a koje ne zahtevaju dalji postupak od strane snabdevača.
2. Ako snabdevač smatra da je u takvim slučajevima koristan obrazac žalbe, licencirano preduzeće će popuniti obrazac za potrošača na osnovu dostavljenih informacija i dostaviće ovom potonjem na usvajanje.
3. Svaka žalba koja je podneta od strane potrošača biće doneta u obliku koji je pripremljen od strane snabdevača.
4. Snabdevači će RUE dostaviti standardni obrazac žalbi na usvajanje
5. Snabdevači će staviti na raspolaganje javnosti obrazac za žalbe i na zahtev potrošača

će obezbediti obrazac za žalbe.

6. Snabdevač će obezbediti podršku i uputiće potrošače u vezi sa njihovim pravima i procesu koji je u vezi sa podnošenjem žalbi.

#### Član 8

##### **Sadržaj žalbe potrošača**

1. Sve žalbe moraju da sadrže opšte informacije o potrošaču, izjavu delovanja, nepoštovanje ili počinjene povrede od strana snabdevača ili operatora sistema koji pružaju ove usluge potrošačima.
2. Žalba se može podneti za bilo koju uslugu koja nije u skladu sa Pravilom o Opštim uslovima snabdevanja električnom energijom, kodeksima, drugim pravilima ili ugovorenim sporazumima.
3. Žalba može sadržati jednu ili više povreda. Ako žalba sadrži više od jedne povrede, u tom slučaju će se rešavati svaka povreda.

#### Član 9

##### **Postupak razmatranja žalbe**

1. Snabdevač će razmatrati i odgovoriće na svaku žalbu u najkraćem mogućem roku.
2. Kada god ima osnova da se veruje da se žalba/spor može rešiti na neformalan način i uz obostrani sporazum, podnosilac zahteva ili pomenuti snabdevač mogu pozvati drugu stranu na pregovore u skladu sa poglavljem V ovog pravila.
3. Zadnji rok za razmatranje žalbe od strane snabdevača ne može biti duži od trideset (30) kalendarskih dana od dana prijema i zavođenja žalbe. U složenijim slučajevima, rok se može produžiti za dodatnih trideset (30) kalendarskih dana.

#### Član 10

##### **Odgovor na žalbu potrošača**

1. Svaki snabdevač je dužan da odgovori na sve žalbe potrošača, na efikasan i pravedan način.
2. U slučaju kada se u žalbama zahteva samo pojašnjenje ili dodatne informacije, ali koje ne zahtevaju dalje postupanje od strane snabdevača ili operatora sistema na osnovu član 7. stav 1. ovog pravila, u tom slučaju snabdevač može odgovoriti verbalno, bez donošenja pismenog odgovora. U takvim slučajevima, snabdevač je dužan da dokaže razmenu dopisa sa potrošačem u svojim registrima, kako bi pokazao da su preduzet ovaj postupak. Ovaj dokaz će se staviti na raspolaganje za zahtev potrošača ili RUE.
3. U svim slučajevima koji nisu obuhvaćeni članom 10. stav 2. snabdevač će pismeno odgovoriti podnosioci žalbe i taj odgovor će sadržati:
  - 3.1. naziv šifru i adresu potrošača;

- 3.2. obrazloženje i pravni osnov;
  - 3.3. alternativni procesi za rešavanje žalbi, ako se smatraju prikladnim u okolnostima podnosioca žalbe;
  - 3.4. status žalioca, uključujući svaku odluku i obrazloženje donete odluke, ako je doneta odluka ili zahtev za dodatne informacije ili neku drugu zatraženu odluku koja bi ubrzala proces rešavanja spora;
  - 3.5. pravni savet za potrošača o njegovim pravima za podnošenje žalbe RUE, protiv odgovora koji je dobijen od snabdevača.
4. U slučajevima datim u stavu 2. ovog člana, snabdevač će obavestiti potrošača putem telefona i ako je to moguće da mu svoj odgovor dostavi putem pošte, ličnom dostavom ili putem elektronske pošte.

#### Član 11

##### **Pomoć potrošačima**

1. Snabdevač mora da obezbedi najmanje jednog službenika u toku radnog vremena, koji će odgovarati na pitanje i zahteve potrošača.
2. Službenici svakog snabdevača moraju biti odgovorni prilikom prijema telefonskih poziva i prijema potrošača u kancelarije, moraju biti kvalifikovani dobro upućeni o načinu kako da što brže tretiraju pitanja žalbi/sporova i zahteva za uslugu ili da ih usmere na odgovarajuću osobu.
3. Snabdevač će obezbediti 24-satnu uslugu za odgovore na telefonske pozive potrošača.

#### Član 12

##### **Vođenje registra**

1. Prilikom podnošenja žalbe od strane potrošača, snabdevač mora da evidentira ovu žalbu u svoju evidenciju. Registar žalbi treba da dokumentuje vrstu žalbe, svaku preduzetu meru u vezu sa žalbom.
2. Na osnovu urađenih analiza prilikom razmatranja žalbe, snabdevač mora odgovoriti potrošaču u skladu sa članom 10. ovog pravila i jasno će obrazložiti odgovor. Svaki odgovor na žalbu potrošača i drugi argumenti će sadržati: datum, ime ovlašćene osobe koji je razmotrio žalbu, objašnjenje o tome da li je žalba opravdana, kao i preporuke o radnjama koje će biti preduzete.
3. Zasnovanu na činjenice svakog specifičnog slučaja, ako snabdevač ne donese odluku o prihvatanju ili odbijanju žalbe, u tom slučaju će snabdevač objasniti razloge za njegovo ne odgovaranje u jednom izveštaju za potrošača i o tome će voditi evidenciju.
4. Odlukom/odgovorom za odbijanje ili prihvatanje žalbe, snabdevač će na zahtev potrošača staviti na raspolaganje potrošaču kopiju kompletne dokumentacije, zapisnika, faktura, protok energije i druge zabeleške na osnovu kojih je zasnovana odluke/odgovor

snabdevača.

## **KREU IV POSTUPAK RAZMATRANJA ŽALBI I REŠAVANJE SPOROVA U RUE**

### **Član 13**

#### **Žalba u REU**

1. Potrošači se mogu žaliti u RUE samo na odluke/odgovore koje dobiju od snabdevača, kao je definisano ovim pravilnikom. Potrošači mogu podnositi žalbe Odeljenju za zaštitu potrošača RUE, u roku od četrnaest (14) kalendarskih dana od dana dobijanja odluke/odgovora od strane snabdevača, ili od dana kada je poslednji rok za odgovor istekao snabdevaču, kao što je definisano članom 9. stav 3. ovog pravilnika.
2. Imaoci licence mogu pokrenuti rešavanje sporova prema drugim imaocima licenci u vezi učinka aktivnosti imaoca licenci, kao i bilo kog zahteva u vezi pristupa treće strane u distributivnom ili prenosnom sistemu električne i toplotne energije, kao i prekograničnih tokova električne energije.
3. OZP, će nakon prijema žalbe ili spora, onako kako je propisano u stavu 1. i 2. ovog člana, u roku od tri (3) kalendarska dana registrovati ovu žalbu ili spor.

### **Član 14**

#### **Razmatranje žalbi od strane RUE**

1. Nakon prijema i registracije žalbe ili pokretanja spora, RUE razmatra žalbu ili rešava žalbu ili spor i donosi odluku ili preporuku, prema sledećim vremenskim rokovima:
  - 1.1. za sve žalbe potrošače u domaćinstvu: trideset (30) kalendarska dana;
  - 1.2. za sve žalbe potrošače u izvan domaćinstva: šezdeset (60) kalendarska dana;
  - 1.3. za sve sporove između imaoca licenci i drugih energetske preduzeća: devedeset (90) kalendarska dana.
2. Navedeni rok u stavu 2 ovog člana, može se prekoračiti samo iz sledećih razloga:
  - 2.1. U složenijim slučajevima ili kada su potrebne dodatne informacije. U ovim slučajevima OZP će odmah obavestiti sve strane i pripremiti jedno objašnjenje o razlozima za prekoračenje roka. Ovo odlaganje roka ni na koji način ne sme preći trideset (30) kalendarska dana;
  - 2.2. U slučajevima u kojima su se stranke saglasile o tome da slede procedure ARS, u skladu sa Poglavljem V ovog pravila, u tom slučaju će se stranke saglasiti da se vremenski rok dok taj proces ARS neće računati. U slučaju da ARS ne uspe i predmet vrati OZP na razmatranje, rok će biti u skladu sa navedenim rokovima u stavu 1. ovog člana.
3. OZP, može vratiti na razmatranje predmet/žalbu potrošača preduzeću koje je



licencirano za energiju, ukoliko smatra da licencirano preduzeće nije poštovalo zakone, pravila i važeće procedure.

4. Predsednik OZP će doneti odluku o žalbama koje su podneli potrošači u domaćinstvima i onim izvan domaćinstava tarifne grupe 4 (0.4 kV kategorija II).
5. Potrošači ili imaoци licenci se mogu žaliti na odluke OZP i to Odboru RUE u roku od četrnaest (14) kalendarska dana od dana prijema odluke.
6. Za sve žalbe koje se osporavaju prema članu 4. stav 1. tačka 1.1 ovog pravila, gde su uključeni potrošači iz tarifske grupe 0, 1, 2, 3 i 8, stav 1. tačka 1.2 i 1.3 ovog člana, predsednik OZP će dostaviti preporuku Odbora RUE za svoju odluku.

#### Član 15

##### **Procedura u Odeljenju za zaštitu potrošača**

1. U cilju donošenja što pravednije odluke, u zavisnosti od okolnosti, u skladu sa ovim pravilom RUE može da:
  - 1.1. pozove stranke ili svedoke na raspravu;
  - 1.2. zatraži od stranaka dodatnu dokumentaciju ili neki drugi dokaz koji se smatra pogodnim;
  - 1.3. zatraži informacije, dokumentaciju ili procenu za određeni slučaj od drugih javnih organa;
  - 1.4. da napravi uvid na lice mesta;
  - 1.5. obavli druge aktivnosti, kako bi obezbedio važne informacije u vezi sa tim sporom.

#### Član 16

##### **Privremene mere**

1. U posebnim okolnostima i samo usled potrebe da se spreči neka nepopravljiva šteta ili šteta protiv interesa stranaka, na zahtev strane koja se žali i u slučaju kada OZP ili sam Odbor RUE razmatra žalbu, Odbor RUE, nakon preporuke OZK može da donese privremenu meru koju smatra primerenom. Ove privremene mere su prelazne odluke koje su neophodne za zaštitu žalioca ili snabdevača.
2. OZP, pre nego što Odboru RUE preporučli privremene mere, može od strana zatražiti obezbeđivanje dodatnih informacija u kontekstu, ukoliko to smatra potrebnim i pogodnim.
3. Odluka o privremenim merama stupa na snagu od dana kada je stranka primila istu.
4. Odbor RUE će ukinuti privremenu meru, kada razlozi koji opravdavaju njeno donošenje više ne postoje.

5. Odluke o privremenim merama ostaju na snazi sve do rešavanja žalbe putem ARS, odluka OZP ili odbora RUE, povlačenja žalbe ili preko odluke nadležnog suda.

#### Član 17

##### **Razmatranje žalbi ili sporova od strane Odbora RUE**

1. Odbor RUE je odgovoran da odlučuje o žalbama ili sporovima u skladu sa članom 14. stav 5. i 6. ovog pravila, kao i administrativnim procedurama koje su utvrđene Zakonom o energetsom regulatoru.

#### Član 18

##### **Odluka Odbora RUE**

1. Odbor RUE će doneti odluku o svakoj žalbi ili sporu u roku od šesdeset (60) kalendarskih dana od dana kada je žalba ili spor podnet, u skladu sa članom 14. stav 5. i 6. ovog pravila.
2. U slučajevima kada Odbor RUE zahteva dodatne informacije, rok za donošenje odluke se može produžiti za trideset (30) kalendarska dana. RUE će odmah obavestiti stranke, o produženju i razlozima za produženje roka.
3. Odluke donete od strane Odbora RUE će da sadrže:
  - 3.1. naziv i adresu organa koji ju je izdao i datum izdavanja;
  - 3.2. ime/naziv i adresu podnosioca žalbe i suprotstavljene strane;
  - 3.3. broj pod kojim je zavedena žalba;
  - 3.4. obrazloženje i pravni osnov odluke;
  - 3.5. svako sredstvo za naknadu, uključujući i sankcije i izricanje administrativnih kazni u skladu sa Zakonom o energetsom regulatoru;
  - 3.6. pravni savet o pravima podnosioca žalbi na apelaciju odluke RUE pred nadležnim sudovima.
4. Odluka Odbora RUE stupa na snagu na dan donošenja iste.
5. Potrošači li imaoci licence mogu pokrenuti administrativni spor pred nadležnim sudom u roku od trideset (30) kalendarskih dana od dana prijema odluke ili njenog objavljivanja na zvaničnom elektronskom sajtu RUE, šta god da se poslednje dogodi.
6. Ako u roku perioda koji je naveden u stavu 1. i 2. ovog člana, RUE ne donese neku odluku, strankama se mora dati pismeno objašnjenje i razlozima za kašnjenje i datumom za koji se planira donošenje odluke.
7. Odbor RUE može primeniti ista proceduralna pravila koja su propisana u članu 15. i 16. ovog pravila.

## Član 19

### **Odgovornost stranaka u periodu dok je žalba ili spor razmatra**

1. Sve dok je žalba ili spor u postupku razmatranja, obe strane snose odgovornosti koje proizilaze iz njihovih poslovnih ugovora i iz ugovora za snabdevanje energijom.
2. Potrošač je odgovoran da na vreme plati svoje fakture koje nisu sporne u skladu sa članom 19. stav 4. Pravila o isključenju i ponovnom priključenju potrošača u energetske sektor.
3. Snabdevač je dužan da nastavi da snabdeva potrošača energijom.

## **POGLAVLJE V**

### **ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA**

## Član 20

### **Cilj procedure ARS**

1. ARS je neformalna, dobrovoljna procedura, koja se može primeniti u različitim oblicima kao što su: pregovori, posredovanje ili druga alternativna rešenja.
2. Svi oblici ARS su važeći za sporove koji su predviđeni članom 4. stav 1. tačka 1.2. i 1.3. ovog pravila. U svim slučajevima koji su predviđeni članom 4. stav 1. tačka 1.1. ovog pravila na način da se osigura zaštita potrošača u domaćinstvu, jedini važeći način ARS je putem pregovora.
3. Cilj ARS je izbegavanje redovnih žalbenih postupaka i smanjenje broja žalbi koje zahtevaju formalne odluke, kao što su odluke RUE ili suda.
4. ARS se može primeniti uvek nakon prijema žalbe ili tokom čitavog žalbenog postupka.

## Član 21

### **Procedura koja je primenljiva prema ARS**

1. ARS može predložiti bilo koja strana, OZP ili Odbor RUE.
2. Snabdevač mora obavestiti sve žaliocima o njihovom pravu da iskoriste proceduru ARS.
3. Odmah nakon što se podnese pismena žalba ili spor u OZP ili u Odbor RUE, žalioci ili stranke u postupku moraju da budu obaveštene o njihovim pravima da iskoriste ARS.
4. Primena ARS je potpuno dobrovoljna. Sve strane u sporu se moraju složiti da učestvuju u ARS. Ukoliko sve strane nisu saglasne da učestvuju u ARS, ovo pitanje se neće rešavati putem ARS.
5. U slučajevima kada je žalba potrošača na razmatranju kod snabdevača a potrošač je saglasan da se spor reši putem ARS, u tom slučaju potrošač o tome mora pismeno obavestiti snabdevača da je saglasan. Snabdevač odmah obaveštava RUE o ovoj saglasnosti potrošača a ujedno obaveštava i potrošača. Ovo obaveštenje će sadržati

datum početka pregora i ostalu važnu dokumentaciju. Snabdevač odmah izveštava RUE o tome da li je ili nije postignut dogovor.

6. U slučaju sporova koji se razmatraju članom 4. stav 1. tačka 1.2 i 1.3., ako se stranke u toku procesa razmatranja slože da učestvuju u ARS, oni su u tom slučaju dužni da zajednički podnesu pisani dokument RUE, putem kojeg obaveštavaju RUE o njihovoj nameri da iskoriste ARS. Žalilac je dužan da obavesti RUE odmah nakon što propadne pokušaj da se postigne dogovor putem ARS.
7. Svaki postignuti dogovor između strana kao rezultat ARS, mora se dostaviti pismeno u RUE na usvajanje. RUE u roku od trideset (30) kalendarskih dana od dana dostavljanja ovog sporazuma, mora da odobri ili odbaci taj sporazum. Odobrenje se mora dati za period za koji je sporazum u skladu sa važećim zakonima i ne krši pravo bilo koje strane u sporu ili drugih stranaka koje su ovim sporazumom pogođene.
8. Svaka strana koja je saglasna da se primeni ARS, u skladu sa stavom 4. ovog člana može da prekine ARS u svako doba. O ovom prekidu se RUE i suparnička strana moraju pismeno obavestiti.

#### Član 22

#### **Pregovori**

1. Pregovori se primenjuju ako postoji mogućnost da se o elementima žalbe pregovara brzo i efikasno.
2. Uključivanje RUE u pregovore je ograničeno na pomoć strankama da postignu dogovor, time što se obezbeđuje proceduralna transparentnost i razmena informacije za intervenisanje ili davanje mišljenja u vezi sa sporom.
3. Stranke koje su se saglasile da pregovaraju mogu jedna od druge da zatraže obezbeđivanje dodatne dokumentacije. U slučajevima kada OZP i RUE predlože pregovaranje a stranke se slože da pregovaraju, OZP ili Odbor RUE mogu da pripomognu traženjem dodatne dokumentacije.
4. Kada se stranke slože da se pristupe prigoravanju, u tom slučaju one moraju za RUE da obezbede svu relevantnu dokumentaciju u vezi pregovora i moraju pružiti priliku RUE da učestvuje na svim sednicama.
5. U slučaju kada se postigne ili ne postigne sporazum putem pregora, tada stranke o tome moraju da u što kraćem roku obaveste RUE.
6. U slučaju postizanja sporazuma između stranaka putem pregovora, tada se taj sporazum dostavlja u pisanoj formi RUE na usvajanje u skladu sa stavom 7. ovog člana.
7. Odbor RUE usvaja ili odbija sporazum nakon razmatranja i preporuka dobijenih od OZP.
8. U slučaju da se ne postigne sporazum putem pregovora, OZP može predložiti:

8.1. strankama da iskoriste posredovanje;

8.2. strankama da iskoriste arbitražu;

8.3. Odboru RUE da donese odluku.

## Član 23

### Posredovanje

1. Posredovanje je oblik ARS koje se primenjuje kad god se smatra da mišljenje treće strane može da utiče na rešavanje sporova između stranaka. Ovo je moguća opcija prema strankama u sporu shodno članu 4. stav 1. tačka 1.2. i 1.3. ovog pravila.
2. Posrednik je nepristrasan i nezavistan savetodavac koji za cilj ima da pomogne strankama u rešavanju njihovih sporova putem zajedničkog dogovora. Posrednik može da bude od koristi u pomaganju strankama, kako bi one što bolje shvatile svoju poziciju u sporu.
3. Stranke same mogu izabrati svog posrednika.
4. U slučaju kada stranke koriste posrednika, učešće RUE se ograničava na pomoć strankama u sporu radi postizanja dogovora, osiguravanjem proceduralne transparentnosti, razmenu informacija kao i sugerisanjem liste potencijalnih posrednika, ukoliko je ima, bez uplitanja ili izražavanja mišljenja u vezi spora.
5. Stranke koje su se složile da nastave sa posredovanjem, mogu od druge strane da zatraže dodatnu dokumentaciju. U slučaju kada OZP ili Odbor RUE predloži posrednika, OZP ili Odbor RUE mogu da pomognu zatraživanjem dodatne dokumentacije.
6. Kada su se stranke saglasile da nastave sa posredovanjem, one će odmah predložiti RUE svu važnu dokumentaciju za posredovanje i omogućiti RUE da učestvuje na svim sednicama u posredovanju.
7. Ukoliko stranke u postupku posredovanja postignu sporazum ili žele da ga postignu, u tom slučaju odmah moraju da obaveste RUE:
8. U slučaju da se postigne sporazum kroz posredovanje, ovaj sporazum će se dostaviti RUE na odobrenje. Odobrenje se mora dati za period za koji je sporazum u skladu sa važećim zakonima i ne krši pravo bilo koje strane u sporu ili drugih stranaka koje su ovim sporazumom pogođene.
9. Na osnovu člana 23. stav 8. Odbor RUE usvaja ili odbija sporazum nakon njegovog razmatranja i preporuka OZP.
10. U slučaju kada se ne postigne nikakav dogovor uz posredovanje, OZP može da predloži sledeće:
  - 10.1. da stranke zatraže druge oblike za rešavanje spora;

10.2. Odboru RUE da donese odluku.

## **POGLAVLJE VI ARBITRAŽA**

### **Član 24**

#### **Rešavanje sporova putem arbitraže**

1. U slučaju kada se stranka slože da se u njihovom sporazumu za rešavanje spora iskoristi arbitraža, tada će spor biti rešen na osnovu Zakona o arbitraži i u ovom sporu se neće primeniti odredbe ovog pravila.
2. Na osnovu paragrafa 1. ovog člana, stranke će obavestiti RUE pismenim putem o njihovom stavu da iskoriste arbitražu. Ovom obaveštenju se moraju priložiti i kopije njihovog sporazuma da iskoriste arbitražu. Stranke će obavestiti RUE o statusu arbitraže i dostaviće RUE svaku odluku koja bude postignuta arbitražom.

## **POGLAVLJE VII**

### **MONITORING**

#### **Član 25**

#### **Monitoring žalbi potrošača**

1. Snabdevač će svake godine podneti RUE izveštaj o stanju žalbi potrošača za prethodnu godinu. Ovaj izveštaj mora da sadrži:
  - 1.1. Broj žalbi od strane potrošača koje su uložene kod snabdevača unutar izveštajnog perioda;
  - 1.2. Prirodu žalbi;
  - 1.3. Sve odgovore ili odluke koje su donete u vezi ovih žalbi;
  - 1.4. Izjavu o tome da je pokušana primena ARS, kao i neki odgovor u vezi s tim;
  - 1.5. Broj okončanih sporova sporazumom ili donete odluke;
  - 1.6. Opštu procenu postupka rešavanja sporova.
2. Prema članu 24. Pravila o licenciranju, RUE je dužno da zatraži od licenciranog preduzeća da periodično dostavlja informacije o rešavanju žalbi potrošača.

## **POGLAVLJE VIII**

### **OSTALE ODREDBE**

#### **Član 26**

#### **Procesiranje predmeta**

1. Ni jedan potrošač ne može pokrenuti sudski postupak ukoliko je on podneo žalbu licenciranom preduzeću za energiju i ukoliko se žalba razmatra u skladu sa odobrenim procedurama od strane RUE.
2. Nijedna strana u sporu, za koju je u toku proces u RUE, ne može da pokrene sudski postupak sve dok je spor u procesu razmatranja u RUE, uključujući i slučaj kada su stranke za rešavanje spora koristile ARS prema članu 21. ovog pravila.
3. Stranke u sporu mogu primeniti odluku Odbora RUE, uključujući i privremena mere, u nadležnom sudu, u skladu sa članom 25. stav 3. Zakona o energetsom regulatoru.

#### Član 27

#### **Redovni sastanci RUE i energetskih preduzeće**

1. Članovi osoblja Odeljenja za zaštitu potrošača će se redovno sastajati sa predstavnicima energetskih preduzeća i sa javnošću, kako bi se razgovaralo o pitanjima žalbi. Ovi sastanci predstavljaju mogućnost da pojedinci izraze svoju zabrinutost ili da se požale na usluge snabdevanja energijom ili na tarife. Predstavnik iz Udruženja potrošača će biti pozvan da učestvuje ovim sastancima.
2. Ovi sastanci se mogu iskoristiti da se razgovara o ostalim žalbama i problemima potrošača.
3. Učešće javnosti na ovim sastancima se podstiče, kako bi se potrošačima omogućila bolja informisanost o pitanjima i njihovim problemima.

### **POGLAVLJE IX**

#### **KAZNENE ODREDBE**

#### Član 28

#### **Administrativne mere i kazne**

1. RUE može da izrekne kazne za kršenje odredaba ovog pravila u skladu sa članom 52. Zakona o Energetskom regulatoru i pravilu o Administrativnim merama i kaznama.
2. Iznos kazne će se obračunavati na osnovu pravila o Administrativnim merama i kaznama.

### **POGLAVLJE X**

#### **PRELAZNE I KONAČNE ODREDBE**

#### Član 29

#### **Žalbe i sporovi pre 2004. godine**

1. Svaki snabdevač koji posluje u vremenu donošenja ovog pravila o žalbama i sporovima pre 2004. godine, bez obzira na vrstu žalbe ili spora, uputiće svoje potrošače da pokrenu sudski postupak za svaku odluku koju je snabdevač doneo.

2. Uslovi koji su uspostavljeni u članu 29. stav 1. važe i za sporove između energetskih preduzeća i pristupu treće strane prenosnom i distributivnom sistemu.

#### Član 30

##### **Službeni jezik**

Ovo pravilo je doneto na albanskom jeziku i biće prevedeno na srpski i engleski jezik. U slučaju neslaganja između verzija prevladaće verzija na albanskom jeziku.

#### Član 31

##### **Izmene**

1. RUE zadržava pravo da menja ili modifikuje bilo koju odredbu ovog pravila.
2. Procedure za izmenu ili modifikaciju ovog pravila će biti iste kao za njegovo usvajanje.

#### Član 32

##### **Tumačenje**

U slučaju da postoje nejasnoće u odredbama ovog pravila, Odbor će doneti obaveštajne informacije.

#### Član 33

##### **Stavljanje van snage**

Ovo pravilo se stavlja van snage pravilo o Postupku rešavanja sporova u energetskom sektoru, sastavljeno prema Zakonu o energetskom regulatoru br.2004/09, i odobreno od strane RUE dana 27.05.2015. godine.

#### Član 34

##### **Stupanje na snagu**

Ovo pravilo stupa na snagu na dan njegovog usvajanja od strane Odbora RUE i biće objavljeno na zvaničnoj elektronskoj stranici RUE.

##### **Odbor RUE:**

Dr. Ali Hamiti, predsednik

Perparim Kabashi, član

Blerim Koci, član