

Shodno ovlašćenju koje mu je dato na osnovu Člana 17.1 Zakona o Regulatoru Energije, Odbor Ureda Regulatora Energije je na sednici održanoj 17 Januar 2006, usvojio

Pravilnik o Proceduri za Rešavanje Sporova u Sektoru Energije

Poglavlje 1 OPŠTE ODREDBE

Član 1. Svrha i delokrug

- 1.1. Ovaj Pravilnik utvrđuje uslove, rokove i proceduru za rešavanje sporova radi:
 - a) obezbeđivanja transparentnog i nediskriminatornog obavljanja delatnosti u oblasti energije na Kosovu;
 - b) zaštite potrošača putem unapređenja transparentnog i otvorenog pristupa informacijama u vezi sa rešavanjem žalbi potrošača i rešavanjem sporova;
 - c) rešavanje sporova između potrošača i snabdevača i između energetskih preduzeća;
 - d) obezbeđenje jednakog tretmana prema svim potrošačima na Kosovu u pogledu njihovih prava i obaveza prema uslugama u oblasti energije.
- 1.2. Ovaj Pravilnik utvrđuje osnovne principe za:
 - a) Proceduru koja se primenjuje za rešavanje žalbi potrošača i dužnosti snabdevača o rešavanju žalbi potrošača;
 - b) rešavanje žalbi potrošača od strane Regulatora Ureda Energije (RUE),
 - c) alternativno rešavanje sporova u energetskom sektoru.
 - d) praćenje procedure rešavanja sporova u energetskom sektoru.

Član 2. Kategorije Zalbi i Sporova

- 2.1. U vezi sa Članom 17. Zakona o energetskom regulatoru, RUE ima pravo da utvrdi proceduru za rešavanje sporova u sektoru energije, uključujući i žalbe:
 - a) od strane potrošača protiv nosioca licenci koja su u vezi sa ugovorenim uslugama;
 - b) od strane korisnika licence protiv ostalih korisnika licenci koja se ticu performanse licenciranih aktivnosti;

- c) u pogledu uključivanja trećih lica u mreži prenosa ili distribucije električne energije ili prirodnog gasa kao i međjugraničnog prenosa električne energije ili prirodnog gasa.
- 2.2. Poglavlje 2 se odnosi na rešavanje sporova u vezi sa žalbama potrošača shodno Članu 2.1 (a). Poglavlje 2 pokriva obavezu snabdevača da razvije smernice u odnosu na žalbe potrosaca, kao i prava, proceduru i obaveze u odnosu na pravo da se potrosac obrati RUE-u.
- 2.3. Poglavlje 3 se donosi na rešavanje sporova u vezi sa žalbama potrošača koje resava RUE shodno Članu 2.1 (a) kao i žalbe između energetske preduzeća i u odnosu na pristup trećeg lica shodno Članu 2.1 (b) i (c).
- 2.4. U Poglavlju 4 utvrđeni su osnovni principi za Alternativno Rešavanje Sporova (ARS) uključujući pregovaranje i posredovanje. Pregovaranje i posredovanje se koriste u slučaju dragovoljnog rešavanja sporova i radi smanjenja slučajeva sudskog postupka. ARS podrazumeva neformalno, neobavezno i dobrovoljno rešavanje sporova i ne isključuje prava obrativanja RUE-u..
- 2.5. Poglavlje 5 utvrđuje osnovne principe za arbitražu koje će se primenjivati samo ako su strane u sporu postigle sporazum u vezi korišćenja arbitraže.
- 2.6. Radi stvaranja jednostavnog i efikasnog okvira, ovaj Pravilnik navodi različite postupke različitih kategorija potrošača, žalbene procedure koja se primenjuju u pogledu tih kategorija i oblika žalbe.

Član 3. Pristup Informacijama

- 3.1. Tokom rešavanja žalbe ili spora, RUE (ili neka druga stranka, na primer medijator) mogu da:
 - a) zahtevaju od stranke podnošenje dodatnih dokumenata;
 - b) zahtevaju od stranke da dostave dodatno objašnjenje o okolnostima žalbe/ spora;
 - c) zatraže od javnih organa informacije, dokumenta ili mišljenje u vezi sa specifičnim slučajem;
 - d) posete lokaciju ili prostorije;
 - e) sprovedu druge aktivnosti u vezi s tim da bi dobili informacije neophodne za spor.
- 3.2. Tokom celokupnog procesa rešavanja, svaki podnosilac žalbe ili strana u sporu imaju ravnopravan tretman uz pravednu mogućnost da predstave svoj slučaj.
- 3.3. Rešavanje žalbe ili spora mora se izvršiti uz odgovarajuću ekspeditivnost i u roku koji je utvrđen u ovom Pravilniku.

Član 4. Definicije

- 4.1. U svrhu ovog Pravilnika, dole navedeni pojmovi i izrazi imaju sledeće značenje:
“Alternativno Resavanje Spora (ARS)” znaci pregovaranje ili mehanizam **meditacije** za informal, ne-obavezujući i volonterski način rešavanja konflikta;

“**arbitraža**” znači proces rešavanja spora u kojem jedno neutralno arbitražno veće donosi odluku nakon saslušavanja obeju strana koje imaju mogućnost da iznesu svoj slučaj;

“**arbitražna klauzula**” znači klauzula koja je uneta u ugovor o sporazumevanju i kojom se obezbeđuje rešavanje sporova putem prinudne arbitraže;

“**žalba**” podrazumeva bilo koji zahtev podnet energetsom preduzeću ili RUE od strane potrošača, uključujući zahteve za naknadom u slučaju nezakonitog vršenja energetske delatnosti;

“**Odeljenje za Zaštitu Potrošača**” (**OZP**) podrazumeva odeljenje RUE koje je odgovorno za rešavanje sporova predviđenih ovim propisom.

“**snabdevač**” podrazumeva energetska preduzeća koja vrši usluge u skladu sa dobijenom licencom za snabdevanje

“**Operator sistema distribucije**” podrazumeva jedno pravno ili fizičko lice koji je odgovoran za rukovanje i održavanje sistema ako je neophodno, razvoj jednog sistema distribucije u jednoj određenoj oblasti. Takođe, kada je to moguće, u međupovezanosti sa drugim sistemima, da obezbeđuje da sistem ispunjava potrebe za distribucije električne energije

- 4.2. Pojmovi korišćeni u ovom Pravilniku imaju ista značenja kao i pojmovi korišćeni u Zakonu o Energiji, Zakonu o Regulatoru Energije, Zakonu o Električnoj Energiji, i drugim važećim zakonima i uredbama na Kosovu.

POGLAVLJE 2 ŽALBE POTROŠAČA I PROCEDURA PRI REŠAVANJU

Član 5. Zaštita Potrošača

- 5.1. Svaki snabdevač je dužno da zaštiti potrošače koje snabdeva tako što će razmatrati njihove žalbe na bilo koji postupak ili propust učinjen od strane tog snabdevača ili operator sistema distribucije i uložiti napor da reši spor.
- 5.2. Svaki potrošač treba da uloži žalbu na usluge koje mu pruža snabdevač tom istom snabdevaču pre nego što zatraži rešavanje spora od strane RUE.
- 5.3. Zaštita potrošača sprovodi se putem smernica za rešavanje sporova razvijenih od strane energetske preduzeća u skladu sa ovim propisom, uključujući i smernice za ARS.. Te smernice moraju da:
- a) obezbede brzo i pravedno rešavanje sporova, budu transparentne i nediskriminatorne
 - b) Su u skladu sa Instrukcijama RUE o minimumu sadržaja procedure za podnošenje žalbe i rešenje spora. Takve Instrukcije treba da sadrže metod kako se prima žalba, zahtev za snabdevača da određivanje autorizovanog radnika koji će obavljati zadatke u vezi žalbi, i trening program.
 - c) se podnesu RUE na razmatranje i odobravanje pre njihove primene.

- 5.4. Svaki snabdevač je dužan da u široj javnosti objave svoje smernice u skladu sa Clanom 5.3 za zaštitu potrošača u vidu periodičnih izveštaja za štampu, obaveštenja, javnih izveštaja i na ostale načine koji se smatraju odgovarajućim.

Član 6. Forma za žalbu potrošača

- 6.1. Zalilac može da obavesti snabdevača telefonom ili na neki drugi način a da ne mora da podnese formalnu žalbu, samo u sledecim uslovima:
- a) Ako zalilac traži objasnjenje ili dopunske informacije ali ne zahteva daljnu akciju snabdevača;
 - b) U slučaju manjih sporova predviđenim i Clanu 10.
- 6.2. U slučaju da snabdevač smatra da je forma žalbe neophodna u takvom slučaju, ono će popuniti formu za potrošača na osnovu informacija koje su podnesene i poslati potrošaču formu za dobijanje njegove saglasnosti.
- 6.3. Svaka žalba treba da bude podnesena na obrascu pripremljenom od strane snabdevača.
- 6.4. Snabdevač će sve tipove obrazaca podnositi kod RUE radi odobravanja.
- 6.5. Snabdevač će javno objaviti obrazce žalbe i treba da stavi u raspolaganju potrošača na njihov zahtev.
- 6.6. Snabdevač će obezbediti podršku potrošaču shodno njegovih prava i procedure za podnošenje žalbe.

Član 7. Sadržaj žalbe

- 7.1. Sve žalbe treba da sadrže opšte informacije o potrošaču kao i izjavu o propustu ili prekršaju koje je počinilo Snabdevač ili Operator Sistema Distribucije tokom pružanja usluga dotičnom potrošaču.
- 7.2. Podnosilac žalbe može da smatra bilo koju uslugu neusklađenom sa Pravilnikom o Opštim Uslovima za Snabdevanje Energijom, kodeksima, drugim propisima ili uredbama ili ugovornim uslovima.
- 7.3. Podnosilac žalbe može da navede jedan ili više prekršaja. Ako se u žalbi navodi više od jednog prekršaja, onda svaki prekršaj mora da se uzima u obzir.

Član 8. Razmatranje žalbe

- 8.1. Svaki snabdevač je dužan je da razmotri, ispita i odgovori na žalbu što je pre moguće.
- 8.2. Kad god ima osnova za verovanje da neki spor može da bude rešen na neformalan način, snabdevač može da podnosioca žalbe pozove na pregovore kako bi pokušalo da reši spor i postigne zajednički dogovor, i podnosilac žalbe može takođe da pokrene pregovore sa snabdevačem na osnovu Člana 21.
- 8.3. Krajnji rok za razmatranje, ispitivanje, uključujući pregovore i davanje odgovora žalbe, ne sme da bude duži od sedamdeset i pet (75) kalendarskih dana od dana prijema i registracije žalbe. Ako je slučaj složene prirode, krajnji rok može da bude produžen za dodatnih trideset (30) kalendarskih dana.

Član 9. Odgovor potrošaču

- 9.1. Snabdevač je dužan da odgovori na sve žalbe potrošača na efikasan način.
- 9.2. U slučaju žalbe koja traži dopunu informaciju, ali ne traži dale delatnosti potrošača ili operatora sistema za distribucije prema Član 6.1 ili manje žalbe kod člana 10, potrošač može da odgovori usmereno bez izavlivanja pismenim putem. Na osnovu toga, potrošač je dužan da registruje korospodensu u svoje registarsku dokumentaciju, i da dokazuje da je uzeta akcija u vezi žalbe. Ovaj dokumenat nastavice se u raspolaganje na zahtev potrošača ili od RUE.
- 9.3. U svim slučajevima ne navedenim u Članu 9.2, snabdevač treba da odgovori pismeno na žalbu. Takav pismen odgovor treba da sadrži:
 - a) ime i adresu potrošača,
 - b) registarski broj potrošača,
 - c) alternativni način resavanja spora koji se može primeniti shodno uslovim spora;
 - d) izveštaj u vezi sa žalbom; uključujući odluku i obrazloženje ako je odluka doneta, ili zahtev za dodatnim informacijama ili drugu odluku ako je neophodno da se ubrza resenje spora;
 - e) uputstvo potrošaču u vezi njegovog prava da može da podnese RUE žalbu protiv odgovora datog od snabdevača.
- 9.4. U vezi sa Članom 9.2, snabdevač će obavestiti potrošača telefonskim putem i kad god je to moguće dostaviće svoj odgovor potrošaču u vidu poštanske pošiljke, lične pošiljke ili elektronske pošte.

Član 10. **Žalba na manji prekršaj**

- 10.1. Snabdevač je dužan da razmotri svaku žalbu potrošača bez obzira na njenu vrednost, čak i ako se žalba odnosi na manji prekršaj kao što je predviđeno Članom 10.3.
- 10.2. Snabdevač je dužan da pokrene proceduru prema članu 8 i 9 za sve žalbe i za manje žalbe.
- 10.3. Manje žalbe obuhvataju žalbe u vezi računa koji je netačan, ali razlika između vrednosti obračuna u istoj sezoni/ mesecima prethodne godine nije bila veća od 50%;

Član 11. **Pomoć potrošačima**

- 11.1. Snabdevač je dužan da tokom radnog vremena stavi na raspolaganje bar jednog zaposlenog za davanje odgovora na pitanja i rešavanje sporova podnosilaca zahteva i potrošača. Zaposleni mora da bude ovlašćen za sklapanje aranžmana plaćanja i rešavanje sporova u ime snabdevača.
- 11.2. Zaposleni snabdevača koji su odgovorni za primanje telefonskih poziva i kancelarijskih poseta od strane podnosilaca žalbi i potrošača moraju da imaju odgovarajuću kvalifikaciju i uputstva kako da obrađuju, brzo rešavaju ili prosleđuju pitanja i zahteve u vezi sporova oko usluge odgovarajućem licu.
- 11.3. Snabdevača treba da pruži 24- satne usluge odgovora na telefonske pozive potrošača.

Član 12. **Čuvanje podataka**

- 12.1. Nakon podnošenja i prijema žalbe potrošača, snabdevač treba da registruje takvu žalbu u registru i takvom registru žalbi treba da se omogući javni pristup svih zainteresovanih. Registar žalbi treba da dokumentuje tip žalbe, datum kada je žalba uložena i sve što je urađeno povodom iste. Ne sme da sadrži individualne podatke potrošača.
- 12.2. Na osnovu razmatranja i pregleda žalbe, snabdevač treba da odgovori potrošaču na osnovu Člana 9 i treba da jasno objasni odgovor. Svi odgovori na žalbi potrošača i sva podnesena dokumenta treba da sadrže datum, ime autorizovane osobe koja je pregledala predmet (odluku), i odluka kao i objašnjenje da li je žalba opravdana i bilo koja preporuka akcije koju treba sprovesti.
- 12.3. Ako shodno detaljima svakog slučaja zasebno, snabdevač ne donese odluku da odgovori ili opdiže žalbu, snabdevač treba da objasni razloge za to u izveštaju potrošaču i treba da ubeleži u registar takvih odgovora.

POGLAVLJE 3

Upućivanje žalbi RUE-i

Član 13.

Žalba RUE-i

- 13.1. Potrosac može da apelira odluku snabdevaca kod RUE. Sve takve žalbe treba dostaviti OZP u URE u roku (14) kalendarski dana od dana primanja rešenja od snabdevača, ili od dana kada je završni rok za odgovoravanje od snabdevača (Član 8.3) .
- 13.4. Kada žalba bude podneta URE-u prema Članu 13.1, OZP je registruje u roku od 3 dana od dana prijema.

Član 14.

Razmatranje žalbe od strane OZP pri RUE

- 14.1. Nakon prijema, osim u slučaju navadenom u članu 14.2., OZP treba da donose odluku ili preporuku o podnesenoj žalbi, shodno članu 14.3. i 14.5 i skladu sa sledećim rasporedom:
- a) za manje žalbe kada je potrosac domaćinstvo : petnaest (15) kalendarskih dana
 - b) za ostale žalbe potrosaca koji je domaćinstvo: trideset (30) kalendarskih dana
 - c) za sve ostale potrosace koji nisu domaćinstva : trideset (30) kalendarskih dana
- 14.2. Raspored dat u članu 14.1. može biti produžen samo u sledećim uslovima:
- a) Ograničenom broju slučajeva kada je u pitanju kompleksan slučaj ili ako RUE treba da dobije dodatne informacije. U takvim slučajevima OZP treba da odmah obavesti sve stranke uz objašnjenje razloga odlaganja. U svakom slučaju takvo odlaganje ne sme biti duže od (30) kalendarski dana;
 - b) U slučajevima kada se stranke dogovore da ostvare ARS , na osnovu Poglavlja 4. U takvim slučajevima stranke će se dogovoriti sa OZP da će proces ARS zaustaviti rok koji je određen. Ako ARS ne da nikave rezultate i slučaj se vrati u OZP za donošenje odluke vreme počinje da teče u skladu sa članom 14.1.
- 14.3. Rukovodilac OZP će doneti odluku u ime RUE za žalbe kada je potrosac domaćinstvo, osim u slučajevima kada OZP smatra da je slučaj složen i treba da se savetuje sa Odborom RUE-a. Takvi slučajevi mogu da uključuju slučajeve koji su komplikovani ili utiču na veliki broj domaćinstava- potrosaca.
- 14.4. Potrosaci domaćinstva mogu da apeliraju odluke OZP-a Odboru RUE-a, u roku od četrnaest (14) kalendarskih dana od dana prijema odluke ili objavljivanje odluke u vebsajtu RUE-a, bilo koja se dogodi pre.
- 14.5. Za sve slučajeve predviđene Članom 2.1 (b) i (c) predsedavajući OZP će podneti preporuku Odboru RUE.

Član 15.

Procedura u OZP

U svrhe donošenja pravedne odluke i u zavisnosti od okolnosti RUE može da:

- a) pozove strane i/ili svedoke na razmatranje;
- b) zahteva od strana da podnesu dodatna dokumenta i bilo koje druge dokaze koji se smatraju odgovarajućim;
- c) zatraži od javnih organa informacije, dokumenta ili mišljenja u vezi sa specifičnim slučajem;
- d) obiđe prostorije radi inspekcije.
- e) Uzima odgovarajuće aktivnosti radi boleg informisanja u vezi spora.

Član 16.

Privremene mere

- 16.1. U ograničenim okolnostima i ako je neophodno da se spreči neka šteta koja ne može da se ispravi ili ako može da naskodi interesima stranaka, nakon zahteva zalioca dok OZP ili Odbor of RUE razmatra žalbu, Odbor RUE, na osnovu preporuke OZP, može da usvoji bilo koju privremenu meru koju smatra neophodnim. Takve privremene mere su neophodne na privremeno vreme da bi se zaštitio zalilac.
- 16.2. Prije davanja preporuke odboru RUE o privremenim merama, OZP može da salje zahtev za kontestne stranke za dodatne informacije ako se smatra potrebnim.
- 16.3. Odluke o privremenim merama bivaju sprovedene od dana njihovog saopštenja stranama ili objavljivanja odluke u websajtu RUE, bilo koja se dogodi pre.
- 16.4. Odbor RUE može da odluči da ukine privremene mere ako više ne postoje razlozi koji opravdavaju njihovo izricanje.
- 16.5. Odluke o privremenim merama važe sve do rešenja žalbe putem objavljivanja odluke OZP, donošenja odluke od Odbora, do povlačenja žalbe ili do odluke nadležnog suda.

Član 17.

Razmatranje žalbe upućena Odboru RUE

- 17.1. Odbor RUE odgovoran je da odlučuje o žalbi na osnovu Člana 14.5 i žalbe shodno Članu 14.4.
- 17.2. Odbor RUE sastaje se na otvorenoj sednici na osnovu procedure utvrđene u Priručniku o Radu.

Član 18.
Odluke ili preporuke Odbora RUE

- 18.1. Odbor RUE u roku od trideset (30) kalendarskih dana od prijema i registracije žalbe, će razmotriti sporove shodno Članu 14.1 c) i doneti odluku ili preporuku shodno Članu 14.4 ili 14.5..
- 18.2. U izuzetnim okolnostima kada se zbog složenosti odluka ili preporuka ne može doneti u roku utvrđenom u Članu 18.1, taj rok može da bude produžen za dodatnih trideset (30) kalendarskih dana. URE treba da obavesti strane u sporu bivaju o odlaganju i razlozima odlaganja.
- 18.3. Odluke izdate od strane Odbora RUE moraju da sadrže:
 - a) ime i adresu organa koji izdaje odluku i datum donošenja,
 - b) ime i adresu podnosioca žalbe i suprotne strane;
 - c) registracioni broj podnosioca žalbe;
 - d) obrazloženje i pravnu osnovu odluke;
 - e) bilo koji pravni lek, uključujući i sankcije i izricanje administrativnih kazni shodno odredbama Zakona o energetske regulatoru;
 - f) pravo žalbe na odluku pred nadležnim sudovima.
- 18.4. Odluke Odbora RUE sprovodiće se od datuma njihovog saopštavanja stranama i objavljivanja na veb-sajtu RUE, šta god se pre dogodi.
- 18.5. Ako u vremenskom periodu utvrđenom u Članu 18.1 ili 18.2, RUE ako se primenjuje, nije donela odluku ili preporuku, ona je dužna da stranama pruži pisano obrazloženje u vezi kašnjenja kao i približni datum donošenja odluke.
- 18.6. Odbor RUE može da primeni ista proceduralna pravila koja su navedena u Članovima 15 i 16.

Član 19
Odgovornost Stanaka Dok Traje Spor

- 19.1. Za vreme toka spora između stranaka, one i dalje imaju odgovornost shodno njihovim komercijalnim odnosima i ugovoru koji je između njima potpisan za dostavu energije.
- 19.2. Potrošač ima odgovornost da plati neosparavani deo fakture na vreme u skladu člana 19.5 pravilnika o isključivanju potrošača.
- 19.3. Snabdevač ima obavezu da dostavi energiju potrošaču.

POGLAVLJE 4 ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA

Član 20.

Delokrug i svrha procedure ARS

- 20.1. ARS je procedura koja je neformalna i dobrovoljna i može se koristiti u raznim vidovima kao što su: pregovori, posredovanje ili slično alternativno rešavanje. Svi vidovi ARS se mogu koristiti za sporove koji potpadaju pod Članom 2.1 (b) i (c). U svim slučajevima koji potpadaju pod Članom 2.1 (a), da bi zaštitili interese potrošača koji je domaćinstvo, jedina forma ARS je pregovaranje.
- 20.2. Svrha ARS je da se izbegne formalna žalbena procedura i smanji broj žalbi koje zahtevaju donošenje formalnih odluka, kao što su odluke RUE ili nadležnog suda.
- 20.3. ARS se može koristiti u svako vreme nakon prijema žalbe.

Član 21.

Pokretanje procedure shodno ARS

- 21.1. ARS može da se predloži od bilo koje stranke, potrošača, OZP ili Odbor RUE.
- 21.2. Svaki Snabdevač je dužan da obavesti zaliocima o njihovom pravu da koriste ARS.
- 21.3. Kada se spor ili žalba uloži u OZP, OZP treba da informise sve stranke na njihovo pravo da koriste ARS. Slično tome, kada je žalba ili spor uložena Odboru RUE, Odbor RUE treba da obavesti sve stranke na njihovo pravo da koriste ARS.
- 21.4. Učestvovanje u ARS je potpuno dobrovoljno. Sve stranke u sporu treba da prihvate da učestvuju u ARS. Ako se sve stranke ne dogovore, onda se ARS ne koristi.
- 21.5. Ako se potrošač složio da koristi ARS u toku razmatranja žalbe od strane Snabdevača, ono je dužno da odmah dobije pismeno odobrenje od potrošača i obavestice RUE o takvom prihvatanju, a kopiju obaveštenja dostavi potrošaču. Takvo obaveštenje treba da sadrži i tačan dan kada će pregovaranje da se održi kao i sva neophodna dokumenta. Snabdevač je odgovoran da obavesti RUE odmah, zajedno sa i da obavesti potrošača, o svakom dogovoru koji je obavljen, ako i nemogućnosti da dođe do dogovora.
- 21.6. U slučaju da spor potpada pod Član 2.1 (b) i (c), i ako se stranke u bilo kojoj fazi spora dogovore da primenjuju ADR, one su obavezne da pismeni dokument o ADR salju kod RUE. Zalilac je odgovoran da odmah obavesti RUE ako se nije postigao dogovor primenjujući ADR.
- 21.7. Bilo kakav sporazum između strankama kao rezultat ARS mora se dostaviti RUE u pismenoj formi na saglasnost. RUE može da da ili da ne da saglasnost na sporazum, u roku od trideset (30) dana od dana prijema. RUE će razmotriti uticaj takvog dogovora na

ostale stranke. Saglasnost ce biti data ako je dogovor u saglasnosti sa zakonom na snazi i ne ugrozava prava stranaka ili trecih lica.

21.8. Bilo koja stranka koja je prihvatila ARS shodno Clanu 21.4, moze da prekine ARS u bilo koje vreme. Takav prekid mora biti u pismenoj formi poslat drugoj strani i RUE.

Član 22. Pregovori

- 22.1 Pregovori se koriste ako postoji mogućnost pregovora o elementima žalbe na brz i efikasan način.
- 22.2. Angažovanje RUE je ograničeno na pružanje pomoći stranama u sporu kako bi postigle dogovor tako što obezbeđuje proceduralnu transparentnost bez intervenisanja ili izražavanja bilo kakvog mišljenja u vezi sa sporom.
- 22.3. Stranke koje su se dogovorile da otpocnu pregovore mogu da traze jedna od druge da dostave dodatna dokumenta. U slucaju kada OZP ili Odbor RUE predlaze pregovore i ako se stranke odluče na pregovore, OZP ili Odbor RUE može da pomogne trazeci dodatna dokumenta.
- 22.4. Ako su se stranke slozile na obave pregovore, stranke ce odmah dostaviti RUE sva dokumenta znacajna za pregovore i dace RUE mogućnost da ucestvuje na svim sastancima tokom pregovora.
- 22.5. Stranke treba odmah da obaveste RUE ako su dosle do ikakvog dogovora ili o nemogućnosti dogovora.
- 22.6. Ako je doslo do dogovora tokom pregovora, takav dogovor treba dostaviti RUE na usvajanje shodno Clanu 21.6.
- 22.7. Subjekt Clana 21.4, Odbor RUE prihvata ili odbija dogovor, posto OZP pregleda i da predlog.
- 22.8. Ako su pregovori neuspesni tokom pregovora, OZP može da da predlog da:
 - a) stranke koriste posredovanje
 - b) stranke koriste arbitrazu ako su uslovi Clana 24 ispunjeni;
 - c) Odbor RUE da donese Odluku.

Član 23. Posredovanje

- 23.1. Posredovanje je oblik ARS koji se koristi kad god mišljenje treće nezavisne strane može da utiče i pomogne u rešavanju sporova među stranama. Ta je mogućnost dostupna strankama koje su u konfliktu i potpada pod Clanom 2.1 (b) i (c).
- 23.2. Posrednik je nepristrasni savetnik čija je svrha da pomogne stranama u rešavanju svojih sporova tako što će ih dovesti do postizanja dogovora putem svog

posredovanja. U tu svrhu posrednik pomaže stranama kako bi bolje razumele međusobne stavove u vezi sa sporom.

- 23.3. Stranke mogu da traže od RUE da bude posrednik, ili same mogu odabrati posrednika.
- 23.4. Kada su stranke tražile od RUE da bude posrednik, RUE će obezbediti usluge preko svog zaposlenog radnika ukoliko je to moguće. RUE će odrediti da li ima mogućnosti da pruži takve usluge na fer i ne-diskrimirajući način. Ako su uslovi ispunjeni, RUE će odrediti ko će od zaposlenih učestvovati u procesu. Ako to nije moguće, RUE će odmah obavestiti stranke
- 23.5 U slučaju posredovanja od strane RUE, posredovanje RUE je ograničeno na pomaganje strankama da dostignu dogovor tako što će omogućiti proceduralnu ispravnost, razmenu informacija, kao i osiguranje liste posrednika ukoliko je to neophodno, a bez intervencije ili izražavanja bilo kakvog mišljenja u odnosu na sukob.
- 23.6. Stranke koje su se dogovorile da pregovaraju mogu da traže da druga stranka dostavi dodatna dokumenta. U slučaju da OZP ili Odbor URE predlaže posredovanje i ako se stranke dogovore, OZP ili Odbor URE može da pomogne tražeci dodatne informacije.
- 23.7. Ako su se stranke dogovorile da primenu posredovanja one su dužne da što pre dostave sva dokumenta RUE i daju mogućnost RUE da prisustvuje sednicama posredovanja.
- 23.8. Stranke su dužne da odmah obaveste RUE o svakom dogovoru koje su postigle ili o nemogućnosti dogovora putem posredovanja.
- 23.9. Ako je došlo do dogovora posredovanjem, takav dogovor se dostavlja RUE na davanje saglasnosti. Saglasnost se daje ako je dogovor u saglasnosti sa zakonom na snazi i ne povređuje drugu stranku ili treća lica.
- 23.10. Na osnovu člana 23.9, Odbor RUE daje ili odbija da da saglasnost nakon pregleda i davanja preporuke od strane OZP.
- 23.11. Ako su pregovori neuspesni, OZP može da da predlog da: :
 - a) stranke koriste drugi vid rešavanja spora
 - b) Odbor RUE da donese Odluku.

Poglavlje 5 ARBITRAŽA

Član 24. Rešavanje Spora putem Arbitraže

- 24.1 Stranke ce koristiti arbitražu onda kada je to predvidjeno klauzulom o arbitraži ili dogovorom potpisanim medju strankama.
- 24.2 Na osnovu clana 24.1 stranke ce obavestiti RUE pismeno o njihovoj nameri da koriste arbitražu i uz takvo obavestenje priložice kopiju dogovora koji sadrzi takvu klauzulu. Stanke treba da redovno informisu RUE o statusu arbitraze i dostavice RUE bilo koju odluku donetu tokom arbitraze na davanje saglasnosti. Saglasnost ce biti data ukoliko dovogor nije suprotan zakonu na snazi i ne skodi pravu stranaka ili trecih lica.

Poglavlje 6 MONITORING

Član 25 Monitoring Zalbi Portosaca protiv Snabdevaca

- 25.1. Snabdevaci su dužni da svakih šest (6) meseci podnesu RUE izveštaj o proceduri rešavanja sporova, a koji obuhvata najmanje sledeće stavke:
- a) broj žalbi od strane potrosaca ulozenih snabdevaca;
 - b) prirodu žalbi;
 - c) sve radnje, odgovore ili odluke koje su donete u odnosu na žalbe;
 - d) izjava da li je ARS predložena i dogovor na predlog;
 - e) broj neresenih žalbi ili dogovora / odluka koje su postignute;
 - f) opštu ocenu procedure za rešavanje žalbi.
- 25.2. U vezi sa Članom 24. Pravilnika o Izdavanju Licenci, RUE ima pravo da zahteva od snabdevaca periodično podnošenje podataka u vezi sa rešavanjem žalbi potrošača.

Chapter 7 ZAVRSNE I PRELAZNE ODREDBE

Član 26. Administrativne sankcije

U slučaju kršenja odredbi ovog pravila, URE može da izrekne administrativne sankcije u skladu sa Članovima 56 i 57 Zakona o Regulatoru Energije.

Član 27. Upućivanje na sud

- 27.1. Stranke u sporu pred URE ne mogu da pokrenu sudski postupak dok se spor pred URE ne resi, uključujući i spor za koji se koristi ARS shodno Clanu 20.

- 27.2 Stranka ne može da pokrene sudski postupak dok je u toku žalbeni postupak pred Snabdevacem koji razmatra žalbu shodo proceduri usvojenoj od strane URE.
- 27.3 Svaka strana u sporu može da se zali na odluku, kao i privremenu meru ili od strane URE sudu na osnovu Člana 26.3 Zakona o Regulatoru Energije.

Član 28.

Redovni sastanci URE i Energetskih Preduzeća

- 28.1. Članovi osoblja OZP sastajće se redovno sa službenicima iz Energetskih Producersa i javnošću radi diskotovanja o pitanjima žalbi. Ovi sastanci predstavljaju mogućnost za pojedince da izraze svoje probleme ili zabrinutosti u vezi sa uslugama ili naplatama energetskih preduzeća. Predstavnik udruženja potrošača biće pozvan da prisustvuje tim sastancima.
- 28.2. Ti sastanci mogu se iskoristiti za diskotovanje o pojedinačnim žalbama potrošača i za pregovore.
- 28.3. Javnost se poziva da učestvuje na tim sastancima kako bi se omogućilo potrošačima da budu obavješteni o pitanjima koja se na njih odnose.

Član 29.

Sprovođenje i Amandmani

- 29.1. U zavisnosti od odredbi ovog Propisa, URE može, s vremena na vreme da izdaje uputstva za sprovođenje ovog propisa.
- 29.2. Amandmani ili modifikacije odredbi ovog Propisa može da pokrene Odbor URE, na zahtev potrošača, energetskih preduzeća ili na zahtev samog Odbora.

Član 30.

Zvanični jezik propisa

Ovaj propis izdat je na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. U slučaju bilo kakvog spora, preovladavaće verzija na engleskom jeziku.

Član 31.

Stupanje na snagu

Ovaj propis stupa na snagu na dan usvajanja od strane Odbora RUE i na dan njegovog objavljivanja na vebajtu RUE.

Član 32.
Prelazne odredbe

- 32.1. Snabdevaci koji rade u vreme izdavanja ovog propisa, dužna su da upute svoje potrošače da pokrenu postupak pred nadležnim sudom protiv svih odluka donetih od strane snabdevača u vezi sa sporovima koji su stariji od dve (2) godine od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika, bez obzira na predmet spora.
- 32.2. Isti uslovi predviđeni u Clanu 32.1 vaze i za sporove izmedju energetskih proizvedca ili pristupa trecih lica sistemima transmecije i distribucije
- 32.3. U roku od 90 dana od dana objavljivanja ovog Propisa na zvaničnom veb sajtu RUE, Snabdevac je dužan da izda svoje sopstvene smernice za rešavanje sporova u skladu sa ovim Propisom i da ih podnese RUE na odobravanje.
- 32.4. RUE može da traži tehničku pomoć, savet ili informaciju od drugih zvaničnih institucija, raznih grupa aktera i bilo koje arbitražne institucije ili udruženja potrošača.