



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

PRAVILO O ISKLIJČENJU I PONOVNOM UKLIJČENJU POTROŠAČA U ENERGETSKOM SEKTORU

Priština, 29. avgust 2011. god.

Odbor Regulatornog ureda za energiju je u skladu sa ovlašćenjima iz člana 14. stav 2. tačka 2.13 člana 25. Zakona o energetskom regulatoru br.03/L-185, na sednici održanoj dana 29.08.2011.god. godine, usvojio je:

PRAVILO O ISKLJUČENJU I PONOVNOM UKLJUČENJU POTROŠAČA U ENERGETSKOM SEKTORU

POGLAVLJE I OPŠTE ODREDBE

Član 1 Cilj

Cilj ovog Pravila je da definiše odredbe uslove i postupke u vezi isključenja i ponovnog uključanja potrošača u energetskom sektoru. Ovo pravilo utvrđuje kriterijume na osnovu kojih energetska kompanija može isključiti i ponovno uključiti potrošače struje i utvrđuje standard, načela i postupke koje važe u odnosu na isključenje i ponovno uključanje na mrežu.

Član 2 Delokrug

1. Delokrug ovog pravila je da uspostavi opšta načela, kako bi:
 - 1.1. se obezbedilo transparentno i ne-diskriminirajuće vršenje isključenja i ponovnog uključanja od strane energetskih preduzeća;
 - 1.2. se zaštitili potrošači promovisanjem transparentnog i otvorenog pristupa informacija u vezi isključenja i ponovnog uključanja na mreže; i
 - 1.3. se obezbedio jednak i ne-diskriminirajući tretman svih potrošača na Kosovu u odnosu na njihova prava i obaveze u vezi isključenja i ponovnog uključanja.
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 sledeći značaj:



- 1.1. **“Domaćinski potrošač”** – potrošači koji kupuju energiju za njihovu domaćinsku potrošnju, a koje ne obuhvata komercijalne ili stručne delatnosti.
 - 1.2. **“Ne-stambeni potrošač”**- bilo koje fizičko ili pravno lice koje kupuje energije koja nije za njihovo domaćinsko korišćenje, i obuhvata proizvođače i potrošače na veliko.
 - 1.3. **“Upozorenje”** – obaveštenje, koje sadrži odredbe Člana 15 ovog Pravila da neko energetska preduzeće (Snabdevač) uručuje potrošaču, pre izdavanja obaveštenja o isključenju, dajući mu dovoljno vreme da popravi ili ospori razloge za isključenje.
 - 1.4. **“Obaveštenje o isključenju”** – obaveštenje koje sadrži odredbe u skladu sa Članom 16 ovog Pravila koje neko energetska preduzeće dostavlja potrošaču pre isključenja.
 - 1.5. **“Isključenje”** – prekid fizičke veze između prostorija potrošača i mreže prenosa ili distribucije koja se vrši od Operatora sistema na zahtev Snabdevača ili za slučaj bezbednosti ili zaštite sredstava.
 - 1.6. **“Energija”** – bilo koji oblik proizvedene ili obezbeđene energije (električna energija, centralno grajanje ili prirodni gas) koja je namenjena za snabdevanje ili prodaju;
 - 1.7. **“Energetska preduzeće”** – lice ili preduzeće koja zakonski vrši jedno ili više energetskih aktivnosti za komercijalne i tehničke zadatke i/ili zadatke održavanja u vezi delatnosti (ali gde nisu obuhvaćeni krajni potrošači).
 - 1.8. **“Energetska služba”** – služba sa proizvedenom ili obezbeđenom energijom namenjena za snabdevanje ili prodaju.
 - 1.9. **“Mreža”** – infrastruktura potrebna za prenos ili (transfer) ili distribuciju energije (električne energije ili toplotne energije).
 - 1.10. **“Sporazum o plaćanju”**- sporazum između potrošača i energetskog preduzeća (Snabdevača) za plaćanje duga.
 - 1.11. **“Snabdevač”** znači energetska preduzeće licencirano za vršenje delatnosti snabdevanja.
2. Izrazi korišćeni u ovom pravilu imaju značaj kao u Zakonu o Energetskom regulatoru, Zakonu energiji, Zakonu o električnoj energiji, Zakon o centralinom grejanju i drugim zakonima koji su na snazi na Kosovu.

POGLAVLJE II OPŠTA NAČELA

Član 4

Opšta načela isključenja i ponovnog uključenja

1. Ovo pravilo utvrđuje opšta načela koje primenjuju energetska preduzeća pri isključenju potrošača, i navodi razloge i slučajeve kad se isključenje primenjuje. Svako energetska preduzeće se ohrabruje da izradi specifične politike za isključenje kojima će tretirati potrošače s poštovanjem, na transparent i ne-diskriminirajući način. Te politike podnosi se RUE na razmatranje i usvajanje. U ovom Pravilu, Operatori Sistema Distribucije vrše isključenja i ponovna uključenja, istrage priključenja i neovlašćenih priključaka, i uklanjanje opreme. Sve druge delatnosti koji su predmet ovog Pravila vrše se od strane Snabdevača.



2. Isključenje je opcija dozvoljena energetsom preduzeću; nije zahtev koji je preduzeću postavio RUE. Energetsko preduzeće može odlučiti da preduzme blaže mere na potrošače od onih predviđeni ovim Pravilom.
3. Energetsko preduzeće vrši sve napore, uključujući tarifu za obaveštenje o isključenju, gde takva tarifa ili druge mere mogu eliminisati razloge za isključenje i sprečiti isključenje. U slučaju ne isplate, isključenje se koristi kao posljednji mera kada su zatajile sve mera predviđeni ovim pravilom i Pravilom o opštim uslovima snabdevanja energijom.
4. Po pitanju odredaba upozorenja i obaveštenja o isključenju, ovo Pravilo predviđa minimalne uslove koje treba ispuniti energetsko preduzeće. Energetsko preduzeće može, po njihovoj odluci, izdati dodatno obaveštenje ili produžiti vremenski rok i isključenje.
5. Pravilo takođe predviđa opšte kriterijume na osnovu kojih energetsko preduzeće ponovo uključi potrošače koji su isključeni. Kriterijumima su takođe predviđeni način ponovnog priključivanja potrošača i priključivanja od energetskog preduzeća shodno vremenskim rokovima predviđeni Članom 25 ovog Pravila.
6. Energetsko preduzeće ima pravo da naplati taksu za izdavanje obaveštenja o isključivanju i ponovnom uključivanju, i za isključenje i ponovno uključivanje potrošača, u skladu sa Aneksom 1: Tabela naknada za usluge.
7. Energetska preduzeća je obavezno da imenuje i sertifikiraju radnike koji su ovlašćeni da ponovno uključe i puste struju, isključe ili ponovno uključe potrošače. Nijedno druge lice, uključujući druge radnike energetskog preduzeća, osim onih imenovanih i sertifikovanih u te svrhe, ne sme vrše uključivanje i isključenje ili ponovno uključivanje na mreži energetskog preduzeća. Imenovanje i sertifikacija ovlašćenih radnika vrši se periodično od energetskog preduzeća a radnici ovlašćeni da vrše uključivanje, isključenje ili ponovno uključivanje nosiće legitimacije koje su postavljane na vidno mesto tako da potrošači mogli da identifikuju ovlašćenu osbu. Angažovanje drugih lica za uključivanje, isključenje ili ponovno uključivanje, osim onih imenovanih i sertifikovanih, smatra se prekršajem i u tim slučajevima primenjuje se novčana kazna u skladu sa Pravilima i drugim zakonima na snazi.

POGLAVLJE III

KOMERCIJALNO ISKLJUČENJE

Član 5

Isključenje zbog neovlašćene potrošnje energije

1. Energetsko preduzeće može isključiti potrošača zbog neovlašćenog korišćenja energije kao što je definisano u Poglavlju VIII Pravila o Opštim uslovima snabdevanja energijom.
2. Energetsko preduzeće može izvršiti mere kao reakcija na neovlašćenu potrošnju shodno Poglavljem IV ovog Pravila kao i u skladu sa unutrašnjim procedurama energetskih preduzeća, odobrenim od strane RUE.
3. Potrošaču kome je obustavljeno snabdevanje električnom energijom zbog neovlašćenog korišćenja energije, a koji se ponovo priključi bez dozvole energetskog preduzeća, isključiće se (ukloniti) sredstvo za snabdevanje energijom u skladu sa članom 26 ovog pravila.

Çlan 6

Iskljuçenje zbog neplaçanja energije

1. Energetsko preduzeće može isključiti potrošača, koji ne ispunjuje rokove za plaćanje predviđene računom ili ugovorom o snabdevanju, u skladu sa Pravilom o Opštim uslovima za snabdevanje energijom.
2. U slučaju da potrošač podnese jasne dokaze o isplati računa ili rate energetskom preduzeću u skladu sa sporazumom o naplati, a sumnja o neisplaćenom računu je bio razlog za izdavanje obaveštenja o isključenju, onda energetsko preduzeće ne isključuje tog potrošača.

Çlan 7

Iskljuçenje iz drugih komercijalnih razloga

1. Energetsko preduzeće može isključiti potrošača ukoliko taj potrošač:
 - 1.1. spada u kategoriji ne-domaćinskih potrošača ali je registrovan kao domaćinski potrošač o i obratno;
 - 1.2. nije isplatio depozit garancije na zahtev energetskog preduzeća, u skladu sa uslovima predviđenim u Pravilu o opštim uslovima snabdevanja energijom;
 - 1.3. po sudskom nalogu.

Çlan 8

Potrošaçi sa posebnim potrebama

1. U slučaju da nadležno ministarstvo pruži siromašnom i ugroženom potrošaču koji je u teškom stanju u cilju pokrivanja celokupnog ili dela duga koji potrošač duguje energetskom preduzeću, potrošač je dužan da podnese dokaz energetskom preduzeću o takvoj pomoći. Energetsko preduzeće uzima takvu pomoć u obzir tokom procene podobnosti isključenja.
2. U skladu sa članom 30 Zakona o električnoj energiji, za lica sa posebnim potrebama, snabdevač imaju pravo da regulišu prekid snabdevanja električnom energijom iako nisu plaćene obaveze, u skladu sa ugovore potrošača, pravilima izdatim od strane Regulatornog Ureda za Energiju, i imajući u vidu odluke Regulatornog Ureda za Energiju koja se odnosi na izbegavanje isključenja tokom zimske sezone.

Poglavlje IV

NE-KOMERCIJALNA ISKLJUÇENJA

Çlan 9

Iskljuçenje iz razloga ugroženosti zdravlja i bezbednosnih razloga

1. Energetsko preduzeće je ovlašćeno da odmah isključi svakog potrošača ili grupu potrošača, ukoliko je isključenje da bi se uklonila neposredna opasnost po zdravlju i bezbednosti nekog fizičkog lica i/ili sigurnosti imovine.
2. Takvo isključenje može se primeniti u slučaju neke više sile ili materijalne nezgode u instalacijama za proizvodnju, prenos i distribuciju energije ili drugim mogućim opasnostima.

3. Odmah nakon identifikacije opasnosti po zdravlju ili bezbednosti, energetska preduzeće pokušaće da obavesti sve zainteresovane potrošaće pre izvršenja iskljućenja. U slučaju da je rizik ili opasnost takva da obaveštenje nije moguće, energetska preduzeće obavestava potrošaće što je pre moguće nakon iskljućenja i objasniće razloge i očekivano trajanje iskljućenja.
4. Energetska preduzeće će ponovo priključiti potrošaća bez ikakve naknade, odmah nakon uklanjanja zdravstvene ili bezbednosne opasnosti koja je iziskivala iskljućenje, osim u slučajevima kad je takav potrošač odgovora, delimično ili u celini, za stvaranje opasnog stanja koja je bila praćena iskljućenjem energije, i u tim slučajevima energetska preduzeće može zatražiti odštetu od potrošaća.

Član 10

Iskljućenje zbog dovođenja u opasnost ili oštećenja mreže ili opreme

1. Energetska preduzeće može isključiti prostorije bilo kog potrošaća ili grupe potrošaća zbog stvaranja dovođenja u opasnost ili oštećenja energetskih centrala, mreži ili brojila u skladu sa relevantnim Kodeksom, izdatim od strane energetskog preduzeća i odobrenim od strane RUE.
2. Energetska preduzeće će preduzeti sve da obavesti zainteresovane potrošaće i pružiće razloge za iskljućenje shodno Članu 10. stav 1. ovog Pravila. Takve informacije će se dostaviti napismeno pre iskljućenja a gde to nije moguće informacije se pružanju odmah nakon iskljućenja.
3. Pisana informacija sadrži period očekivanog iskljućenja, a takav period je razuman i zavisi od okolnosti slućaja. Ukoliko se razlog za iskljućenje ne ukloni u roku naznaćenom u toj informaciji, period se može produžiti sve do završetka popravki. U slučaju da se period popravki mora produžiti zbog tehničkih razloga, potrošač se obavestava napismeno što je pre moguće.

Član 11

Iskljućenje zbog napuštanja

U slučaju da energetska preduzeće identifikuje priključak koji se više ne koristi usled nedostatka prisustva ljudi, ili znaćajne strukturalne štete koja onemogućava bezbedni boravak, u tom slučaju će se poštom poslati obaveštenje o iskljućenju na mesto gde je pomenuti objekat ukljućen, a zatim će se objekat isključiti.

Član 12

Iskljućenje po zahtevu

1. Potrošač ima pravo da traži od energetskog preduzeća da iskljući njegov priključak sa energetske mreže.
2. U slučaj da potrošač koji traži iskljućenje nije u celini izmirio dugove naspram preduzeća, tada će se primeniti odredbe koje se odnose na naknade za iskljućenje i ponovno ukljućenje kako je navedeno u Aneksu 1 ovog pravila.

Član 13

Iskljućenje zbog drugih ne-komercijalnih razloga

1. Energetska preduzeće može isključiti potrošaća iz domaćinstva ukoliko on ne dopušta

ovlašćenom predstavniku energetskeg preduzeća pristup njegovoj imovini ili objektu: zbog očitavanja i kontrole mernog instrumenta, merne tačke, funkcionisanja opreme i kontrole zbog sumnje za neovlašćeno korišćenje energije.

2. Energetsko preduzeće može isključiti komercijalnog ili industrijskog potrošača ukoliko isti ne dozvoli pristup ovlašćenom predstavniku energetskeg preduzeća njegovoj imovini ili objektu: zbog očitavanja i kontrole mernog instrumenta, merne tačke, funkcionisanja opreme i kontrole zbog sumnje za neovlašćeno korišćenje energije.
3. Energetsko preduzeće može da redukuje ili suspenduje distribuciju energije manjoj grupi potrošača, na što kraći vremenski period u sledećim slučajevima:
 - 3.1. lošeg funkcionisanja električnih instalacija/grejanja;
 - 3.2. vanrednih uslova na mreži, u električnim stanicama/stanicama za centralno grejanje i usled problema u snabdevanju gorivom;
 - 3.3. velike potražnje i nedostatka energije, ali samo nakon što energetsko preduzeće racionalizuje energiju koja je na raspolaganju uz najbolje tehničko manevrisanje koje je odobreno od strane RUE, ili
 - 3.4. u drugim slučajevima koji su predviđeni kodeksom mreže, kodeksom distribucije ili relevantnim kodeksima koji su primenljivi u zavisnosti od slučaja, usvojeni od strane RUE.
4. U svim slučajevima isključenja/ograničenog snabdevanja energijom koji su navedeni u članu 13. stav 3. energetsko preduzeće mora da obavesti RUE o:
 - 4.1. broj pogođenih potrošača;
 - 4.2. trajanje prekida/ograničenog snabdevanja; i
 - 4.3. preduzete radnje za povratak na normalno snabdevanje.

Član 14 **Ograničene mere vlade**

Vlada može uvesti restriktivne mere za snabdevanje energije potrošačima ili može uvesti specijalne obaveze na energetska preduzeća, u skladu sa Članom 22 Zakona o Energiji i relevantnom sekundarnom zakonodavstvu izdatoj od strane nadležnog ministarstva.

POGLAVLJE V

POSTUPAK ZA ISKLJUČENJE

Član 15 **Upozorenje pred isključenje**

1. U slučajevima navedenim u članovima 6, 7, 11 i 13 stav 1, pre isključenja se potrošaču uručuje upozorenje sa ili izdvojeno od računa za neisplaćeni dug, takođe i u slučajevima kada razlog za isključenje nije neplaćen dug. U slučajevima koji su navedeni u članu 13, stav 2 pre isključenja se ne mora izdati obaveštenje pre isključenja.
2. Upozorenje pre isključenja, koje će se dostaviti potrošaču mora sadržati mere merama koje će se preduzeti protiv potrošača uključujući isključenje ukoliko potrošač ne preduzme mere naznačene u upozorenju u predviđenom vremenskom roku. Taj vremenski rok ne sme biti kraći od petnaest (15) kalendarskih dana od posljednjeg roka za isplatu.
3. Upozorenje takođe obuhvata pravo potrošača da ospori planirano isključenje i rok za osporavanje. Rok za pokretanje spora je predviđen Članom 19 i računa se od dana kad je dokazano da je potrošač primio upozorenje.
4. Način dostave upozorenja je predviđen Članom 18.

Član 16 **Obaveštenje o isključenju**

1. Nakon isteka roka koji je naveden u upozorenju pred isključenje shodno članu 15, stav 2 i imajući u vidu period za rešenje sporova predviđen Članom 19, energetska preduzeće je dužno da dostavi potrošaču obaveštenje o isključenju pre nego što pristupi isključenju i to u sledećim slučajevima:
 - 1.1. ne plaćanja jednog računa za struju ili rate, kao što je predviđeno Članom 6;
 - 1.2. ne plaćanje depozita garancije po zahtevu energetske preduzeća a u skladu sa Pravilom o opštim uslovima snabdevanja energije;
2. Obaveštenje o isključenju nije potrebno u sledećim okolnostima:
 - 2.1. u slučaju opasnosti po zdravlju ili bezbednosti lica, kao što je predviđeno Članom 9 ovog Pravila;
 - 2.2. na zahtev potrošača.
 - 2.3. neovlašćena potrošnja energije;
3. Za isključenja koja su u vezi sa stavom 2. mora se izdati pismeno opravdanje koje se može se priložiti u dosije potrošača.
4. Nakon isteka roka na osnovu upozorenja pred isključenje, energetska preduzeće mora obavestiti potrošača o isključenju najmanje tri (3) kalendarska dana pre datuma isključenja naznačenog na obaveštenju o isključenju.

Član 17 **Sadržaj obaveštenja o isključenju**

1. Obaveštenje o isključenju sadrži sledeće podatke:
 - 1.1. ime potrošača, šifru potrošača i broj brojila;
 - 1.2. razlog i pravnu osnovu za isključenje;

- 1.3. adresu i kontakt informacije kancelarije gde potrošač može dobiti informacije i/ili dokazati da su preduzete potrebne mere (ukoliko ih je bilo);
- 1.4. objašnjene o merama koje potrošač mora preduzeti da bi se sprečilo isključenje;
- 1.5. uslovi i postupci koje treba ispuniti potrošač da bi zatražio ponovno priključenje;
- 1.6. informacije o pravima potrošača da podnese zahtev protiv energetskeg preduzeća da bi se izbegao ili osporio prekid, u skladu sa Postupcima za rešavanje spora u energetskeg sektoru;

Član 18

Metod dostave i prijema obaveštenja

1. Energetsko preduzeće dostavlja upozorenje i obaveštenje o isključenju na sledeći način:
 - 1.1. ličnom isporukom potrošaču, i pri tom se od potrošača traži da se potpiše u registar o prijemu pošiljaka. Odbijanje potpisivanja se mora evidentirati u registar.
 - 1.2. poslata poštom potrošaču (preporučeno) na adresi naznačenoj u zapisima energetskeg preduzeća;

Član 19

Prigovor i razmatranje pre isključenja

1. Energetsko preduzeće ne sme isključiti potrošača zbog neizmerenog duga koji napismeno osporava razloge za isključenje, sve dok energetsko preduzeće razmatra i izdaje odluku o tom prigovoru. Ukoliko potrošač podnese žalbu protiv te odluke drugim ovlašćenim organima, on se ne sme isključiti sve dok ti organi ne razmotri žalbu i izdaje rešenje povodom nje.
2. O svakoj odluci koju je donelo energetsko preduzeće ili RUE, potrošač mora biti obavešten u roku koje je utvrđen članom 9. stavu 3 Pravila o postupcima za rešavanje sporova u energetskeg sektoru.
3. U zavisnosti od okolnosti, potrošaču se može zahtevati da objasni razloge za podnetu žalbu ili da obezbedi neki dodatni dokumenat koji je relevantan.
4. Ukoliko je predmet žalbe spora neka faktura
5. Sve do završetka razmatra i donošenja odluke, potrošaču je dužan da plati deo računa koji nije u sporu. Deo neospornog računa plaća se na osnovu proseka računa poslednjih tri (3) meseci.

Član 20

Privremeno olakšanje zbog stanja potrošača

1. Energetsko preduzeće odlaže isključenje iz usluga u trajnosti od ne više od trideset (30) kalendarskih dana, ukoliko pre datuma isključenja koje je predviđeno, potrošač dostavi energetskeg preduzeću doznake od ovlašćenog lekara doktora ili službenika javnog zdravlja kojima se potvrđuje da bi isključenje kuće/stana potrošača bilo ozbiljna i neposredna opasnost po zdravlju ili bezbednosti potrošača ili članova njegove/njene porodice koji žive u toj kući/stanu.

Član 21

Isključenje grejanja tokom ekstremnih vremenskih prilika

1. Ukoliko se isključenjem snabdevanja grejanjem dovodi život ili zdravlje nekog potrošača u opasnost zbog niskih temperature, energetska preduzeće za centralno grejanje neće preduzeti meru isključenja, tokom zimskog perioda dok traje hladno vreme i to:
 - 1.1. najviša temperature pređašnjeg dana nije prevazišla -3°C , i/ili
 - 1.2. meteorološki izveštaji predviđaju da će vreme ostati na ili ispod 3°C u narednih 24 časa.

Član 22

Izvršenje isključenja

1. Isključenje potrošača za ne plaćanje računa za potrošenu energiju vrši se od najmanje dva (2) ovlašćena radnika energetske preduzeća tokom radnog vremena, izuzimajući vikend i jedan dan pre i tokom zvaničnih praznika.
2. Isključenja zbog neovlašćene potrošnje energije mogu se izvršiti u bilo koje doba od najmanje dva (2) ovlašćena radnika od strane energetske preduzeća.
3. Odmah nakon izvršenja isključenja, radnik energetske preduzeća dostavlja obaveštenje potrošaču i jedan primerak naknada iz Aneksa 1 ovog pravila.
4. U slučaju da je energetska preduzeće fizički sprečeno da pristupi prostorijama za isključenje, preduzeće može zatražiti pomoć organa reda za izvršenje isključenja. U vezi ovoga energetska preduzeće može podneti izveštaj o incidentu nadležnom sudu.

Član 23

Isključenje od strane Operatora prenosnog sistema

Ukoliko snabdevač izdaje nalog za isključenje potrošača koji je priključen na distributivnu mrežu, u tom slučaju je Operator sistema prenosa dužan da isključi potrošača u skladu sa postupcima za isključenja koji su navedeni u ovom pravilu, iz razloga neplaćanja ili neovlašćenog korišćenja.

Član 24

Jezik za obaveštenja i komunikaciju

Osim ukoliko nije drukčije predviđeno posebnim pisanim sporazumom, kao što na primer može biti ugovor snabdevača sa potrošačem, sva obaveštenja o isključenju i upozorenja kao i druga pisana komunikacija sa potrošačima u vezi usluge preduzeća izdaće se na jednom od službenih jezika kojim govori i to jasno i razumljivo.

POGLAVLJE VI

PONOVNO PRILJKUČENJE

Član 25

Vremenski rokovi i uslovi za ponovno priključenje

1. Energetska preduzeće ponovo priključuje lokale potrošače ne kasnije od jednog (1) kalendarskog dana nakon što su ispunjeni uslovi za ponovno priključenje, ovde spadaju slučajevi kada je potrošač uplatio iznos računa prema Pravilu o opštim uslovima za snabdevanje energijom, kada je

potpisao ugovor sa energetske preduzećem ili kada je izvršio zatražene radnje koje su bile razlog za isključenje.

2. Ukoliko je potrošač podneo pismenu žalbu energetske preduzeću, kojom osporava razloge za isključenje, u tom slučaju energetske preduzeće ponovo priključuje potrošača u najkraćem mogućem roku a ne kasnije od 24 časa od vremena isključenja.
3. Ukoliko je potrošač podneo prigovor na odluku energetske preduzeća, kojim osporava razloge za isključenje, preduzeće, tada energetske preduzeće ponovo uključuje potrošača u najkraćem mogućem roku ali ne kasnije od 24 sata do odluke odgovornih organa.
4. Bilo koji neregistrovani potrošač koji je isključen od mreže zbog uključanja na mrežu bez pristanka operatora sistema ili snabdevača energijom, priključuje se na mrežu samo nakon što ispuni sledeće uslove:
 - 4.1. podnese zahtev za priključenje u skladu sa Članom 8 Pravila o opštim uslovima za snabdevanja energijom,
 - 4.2. potpisuje sporazum za priključenje u skladu sa Članom 11 Pravila o opštim uslovima snabdevanja energijom, uključujući i takse za priključenje;
 - 4.3. plati iznos energije potrošen na neovlašćeni način, u skladu sa Poglavljem VIII Pravila o opštim uslovima snabdevanja energijom. Energetske preduzeće može potpisati sporazum s potrošačem o plaćanju struje u ratama.
 - 4.4. Potpisuje ugovor o snabdevanju sa snabdevačem.
5. Ne registrovani potrošači ne mogu podneti žalbu energetske preduzeću, bez ispunjenja uslova Člana 5, stave 4, ovog Pravila iako je podneo žalbu drugom organu.

Član 26

Uklanjanje opreme za snabdevanje energije

1. Uklanjanje opreme za snabdevanje energijom koja pripada energetske preduzeću ili potrošaču, može se uraditi u okolnostima kada potrošač izvrši određene radnje predviđenim u Članu 5, stavu 3 i Članu 25, stavu 4 ovog Pravila.
2. Pre fizičkog uklanjanja uslužne opreme, energetske preduzeća priprema spisak celokupne imovine za uklanjanje, a zapisuje stanje i štetu uzrokovanu ne-umerenim korišćenjem imovine od strane potrošača. Zapis se čuva za najmanje pet (5) godine.
3. Ukoliko je energetske preduzeće fizički sprečeno od uklanjanja uslužne opreme, onda će zatražiti podršku organa reda za sprovođenje takve mere.

Član 27

Odbijanje ponovnog priključenja

1. Energetske preduzeće može odbiti da ponovo priključi potrošača, u slučaju da se delo ponavlja a što rezultira isključenjem prema članu 5. stav 3. i člana 25 stav 4. U takvim slučajevima, energetske preduzeće ima pravo da ukloni potrošaču opremu za snabdevanje energijom shodno Članu 26 ovog pravila.
2. Odbijanje snabdevanje mora se obrazložiti napismeno uz informacije o pravnim i administrativnim merama koje su potrošaču na raspolaganju za osporavanje te odluke.

Član 28

Nadoknada potrošača

1. U slučaju da energetska kompanija ne poštuje postupak isključenja predviđen Pravilom o isključenju i ponovnom uključenju potrošača u energetske sektor na Kosovu, ugroženi potrošač koje je oštećen ima pravo na naknadu štete od snabdevača za neposredne štete koje se mogu dokazati a koje su rezultat toga.
2. Snabdevač u roku od 120 dana od usvajanja ovog pravila, mora da podnese RUE na usvajanje postupak za naknadu potrošača, koji su isključeni od strane energetskog preduzeća u suprotnosti sa procedurom za isključenje a koja je utvrđena ovim pravilom.

Poglavlje VI

MONITORISANJE I NOVČANE KAZNE

Član 29

Izveštavanje, nadgledanje i sprovođenje

1. Energetsko preduzeće izveštava RUE u vezi sprovođenja obaveza koja proizilaze iz ovog pravila na godišnjem nivou.
2. RUE nadgleda preduzeta radnje od strane energetskog preduzeća u vezi sa postupkom za isključenje koji su utvrđeni u ovom pravilu i u slučaju nepoštovanja, može preduzeti obavezujuće mere protiv energetskog preduzeća.
3. Energetsko preduzeće čuva podatke o svim isključenjima i ponovnim uključenjima u trajnosti od najmanje pet (5) godina.

Član 30

Novčane kazne

1. Nepoštovanje postupaka predviđenim ovim Pravilima od strane energetske kompanije sačinjava prekršaj koji je predmet novčane kazne u skladu sa Članom 52 Zakona o Regulatoru Energije.
2. Prilikom izricanja novčane kazne, RUE obaveštava energetsko preduzeće o kršenju i pruža mogućnost odgovora, napismeno, u roku od četrnaest (14) kalendarskih dana od obaveštenja.
3. Ukoliko se novčana kazna izrečena od RUE se ne plati, RUE pokreće sudski postupak za inkasiranje novčane kazne kao civilni dug.

Član 31

Rešavanje sporova

1. Pravilo o Postupcima rešavanja sporova u energetske sektor predviđa postupak putem kojeg potrošač ili energetsko preduzeće može podneti RUE žalbu/spor zbog isključenja ili ponovnog uključenja.

2. Odluke RUE mogu biti predmet žalbe nadležnim sudovima Republike Kosovo.

POGLAVLJE VII PRELAZNE I KONAČNE ODREDBE

Član 32 Izmene postupka isključenja i ponovnog uključanja

1. Energetska preduzeća sprovode samo one postupke o isključenju i ponovnom uključanju koje je odobrio RUE. RUE će razmotriti sve postupke energetske preduzeća koje su na snazi a koje su u vezi isključenja i ponovnog uključanja potrošača i može zatražiti izmene tih politika i postupaka ukoliko smatra da su izmene poželjne.
2. Ukoliko izmene postupka za isključenje i ponovno uključanje iz stave 1 ovog člana podrazumevaju uklanjanje nekog uslova iz ovog pravila, u tom slučaju se te izmene mogu odobriti od RUE samo ako ove izmene u proceduri nisu diskriminirajuće.
3. Ukoliko, nakon razmatranja politika energetske preduzeća, RUE traži dodatne informacije od strane energetske preduzeća da bi opravdao ili objasnio uslove postupka, energetske preduzeće podnosi te informacije RUE bez zakašnjenja na zahtev RUE.

Član 33 Zvaničnik jezik

Ovo pravilo se izdaje na albanskom jeziku i prevodi se na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju ne podudaranja između verzija, verzija na albanskom je važeća.

Član 34 Izmene

1. RUE zadržava pravo da izmeni ili modifikuje neku odredbu ovog pravila.
2. Postupci za izmenu ili modifikaciju ovog pravila su isti kao i za odobrenje.

Član 35 Tumačenje

Ukoliko postoje neizvesnosti u vezi neke odredbe ovog Pravila, Odbor izdaje razjašnjenje.

Član 36 Stavljanje van snage

Ovo pravilo poništava Pravilo o isključenju i ponovnom isključenju potrošača u energetske sektoru usvojen shodno Zakonu o energiji br. 2004/09, i odobreno od strane Odbora RUE dana 27.05.2009.

Član 37 Stupanje na snagu

1. Pravilo stupa na snagu dana 01 septembar 2011.
2. Nakon stupanja na snagu, pravilo se objavljuje na službenoj internet stranici RUE.

Odbor RUE

Dr. Ali Hamiti, Predsedavajući

Përparim Kabaši, član

Blerim Koci, član

Aneks 1: Tabela naknada za usluge

1. Priprema i isporuka obavještenja o isključenju i/ili ponovnom uključanju	€ 2.00
2. Isključenje za potrošače iz domaćinstva	€ 15.00
3. Ponovno uključanje za potrošače iz domaćinstva	€ 15.00
4. Isključenje za ne-stambene potrošače (komercijalne potrošače)	€ 30.00
5. Ponovno uključanje za ne-stambene potrošače (komercijalne potrošače)	€ 30.00