

SODO d.o.o., na podlagi Energetskega zakona – EZ-1 (Uradni list RS, št. 17/2014), Uredbe o koncesiji gospodarske javne službe dejavnosti systemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije (Uradni list RS, št. 39/07 in 17/14 – EZ-1), sklenjene Koncesijske pogodbe za izvajanje gospodarske javne službe dejavnost systemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije, Uredbe o načinu izvajanja gospodarske javne službe dejavnost systemskega operaterja distribucijskega omrežja električne energije in gospodarske javne službe dobava električne energije tarifnim odjemalcem (Uradni list RS, št. 117/04, 23/07 in 17/14 – EZ-1), Sistemskih obratovalnih navodil za distribucijsko omrežje električne energije (Uradni list RS, št. 41/11 in 17/14 – EZ-1) in Splošni pogoji za dobavo in odjem električne energije iz distribucijskega omrežja električne energije (Uradni list RS, št. 126/07, 1/208 – popr., 37/11 – odl. US in 17/14 – EZ-1), izdaja naslednja

Navodila o načinu obveščanja uporabnikov sistema o predvidenem začasnem odklopu

Navodilo št.: OBVEŠČANJE-1/2015

Predmet navodil

Navodila urejajo način obveščanja uporabnikov sistema o predvidenem začasnem odklopu v skladu s 150. členom Energetskega zakona - EZ-1, ki ga po pooblastilu distribucijskega operaterja izvajajo izvajalci nalog SODO.

Uporabnika sistema je treba obvestiti o predvidenem terminu začasnega odklopa v vsakem primeru začasnega odklopa, ne glede na vrsto planiranih del, ki so vzrok za izvedbo začasnega odklopa, in ne glede na predvideno trajanje začasnega odklopa (med drugim tudi za začasne odklope zaradi zamenjave števec, varnostni odklopi in podobno).

Način obveščanja

Obveščanje o predvidenem začasnem odklopu se izvaja osebno ali preko sredstev javnega obveščanja in spleta.

Osebno obveščanje

Za osebno obveščanje o začasnih odklopih uporabnika sistema se šteje obvestilo v pisni obliki, poslano na naslov naslovnika, zavedenega v evidenci merilnih mest ali osebno obvestilo na kontaktne podatke za obveščanje (SMS sporočilo, sporočilo po fax-u, sporočilo na e-naslov), v kolikor jih je uporabnik sporočil distribucijskemu operaterju ali njegovemu izvajalcu nalog SODO. Obvestilo o predvidenem začasnem odklopu je lahko oddano (puščeno) tudi na naslovu merilnega mesta, v kolikor je le-ta enak naslovu naslovnika.

Za osebno obveščanje se šteje tudi osebno ustno obveščanje, z obvestilom ob osebnem obisku merilnega mesta posameznega uporabnika sistema.

Obveščanje preko sredstev javnega obveščanja

Obveščanje preko sredstev javnega obveščanja in spleta se izvaja v primeru začasnega odklopa treh ali več uporabnikov pri čemer se za sredstva javnega obveščanja štejejo radijske ali televizijske postaje ter časopisi in za obveščanje preko spleta se šteje objava predvidenega začasnega odklopa na spletnih straneh izvajalca nalog SODO.

V primeru treh ali več uporabnikov se izvajalec nalog SODO odloči ali bo obveščal osebno ali preko sredstev javnega obveščanja. Pri tem upošteva vrsto uporabnika, tveganje za morebitno nastalo poslovno škodo in stroškovno učinkovitost obveščanja.

Pravočasnost obveščanja

Obveščanje o predvidenem začasnem odklopu mora biti izvedeno pravočasno, na način, da bo uporabnik sistema obveščen vsaj 48 ur pred začasnim odklopom ne glede na to ali gre za osebno obveščanje ali za obveščanje preko sredstev javnega obveščanja in spleta. Osebno ustno obveščanje se lahko izvaja pred izvedbo začasnega odklopa, vendar mora uporabnik sistema v tem primeru podati svoje dovoljenje za izvedbo začasnega odklopa.

Dokazila o obvestilo

Za vse načine obveščanja je treba hraniti pisno dokazilo o poslanem ali oddanem obvestilu, pri čemer v primeru obveščanja po elektronskih medijih, zadostuje zapis v informacijskem sistemu, v primeru obveščanja s sredstvi javnega obveščanja pa potrdilo o oddani objavi. V primeru osebnega ustnega obveščanja je treba hraniti pisno dokazilo o dovoljenju uporabnika za izvedbo začasnega odklopa. Vso dokumentacijo o izvedenem načinu obveščanja je treba hraniti najmanj 5 let.

Splošno

Izvajalec nalog SODO obvesti distribucijskega operaterja o vsaki pritožbi uporabnika, ki se nanaša na način obveščanja v roku treh dni ter ga sprotno obveščati o poteku reševanja pritožbe.

Ta navodila začnejo veljati naslednji dan po objavi na internetni strani SODO in veljajo do preklica.

Maribor, 11.3.2015