

PRAVDA PREKO KILOVATA

PRAKTIČNI VODIČ ZA TUMAČENJE RAČUNA ZA ELEKTRIČNU
ENERGIJU I OSTVARIVANJE PRAVA POTROŠAČA

PRAVDA PREKO KILOVATA

**PRAKTIČNI VODIČ
ZA TUMAČENJE RAČUNA
ZA ELEKTRIČNU ENERGIJU
I OSTVARIVANJE
PRAVA POTROŠAČA**

IMPRESUM

Publikacija „Pravda preko kilovata – praktični vodič za tumačenje računa za električnu energiju i ostvarivanje prava potrošača“

Publikacija je izrađena u okviru projekta „Pravda preko kilovata“.

Koordinator projekta:

Radomir Ćirilović

Autorke publikacije:

- Žana Karavezić Krbanjević, pravna savetnica
- Edvina Patriškov Gnendinger, pravna savetnica

Anketno istraživanje sproveo:

Mina Minić

Godina izdanja: 2026.

Ova publikacija nastala je u okviru projekta “Pravda preko kilovata” koji je deo programa “EU Resurs centar za civilno društvo u Srbiji” koji sprovodi Beogradska otvorena škola sa partnerima uz podršku Evropske unije.

Ova publikacija objavljena je uz finansijsku pomoć Evropske unije i za njenu sadržinu odgovorno je isključivo Udruženje za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ Novi Sad i ono nužno ne odražava stavove Evropske unije.

1. UVOD

Račun za električnu energiju sastavni je deo svakodnevnih troškova domaćinstva. Iako ga većina ljudi dobija svakog meseca, mnoga pitanja o obračunu potrošnje, očitavanju brojila, reklamacijama i pravima potrošača i dalje ostaju nedovoljno poznata.

U radu savetovališta često se susrećemo sa pitanjima i problemima koji se javljaju nakon prijema računa za električnu energiju. Potrošači nam se najčešće obraćaju zbog neočekivano visokih računa, razlika između stanja brojila i obračunate potrošnje, problema sa reklamacijama ili pitanja u vezi sa svojim pravima. Za rešavanje ovakvih situacija često su potrebne dodatne provere i obraćanje različitim nadležnim subjektima, a postupci zaštite prava potrošača mnogima nisu dovoljno poznati.

Ovaj praktični vodič pripremljen je u okviru projekta „Pravda preko kilovata“ kako bi na jednostavan i razumljiv način pružio odgovore na najčešća pitanja koja se odnose na račune za električnu energiju i zaštitu potrošača.

Vodič je prvenstveno namenjen potrošačima – fizičkim licima koja električnu energiju koriste za potrebe domaćinstva, odnosno van svoje poslovne ili profesionalne delatnosti. Pojedine informacije mogu biti korisne i stambenim zajednicama, preduzetnicima i drugim korisnicima električne energije, ali se na njih ne primenjuju uvek ista pravila i postupci zaštite prava.

U njemu ćete pronaći objašnjenja najvažnijih stavki računa za električnu energiju, informacije o očitavanju brojila, savete za podnošenje reklamacija, pregled nadležnosti različitih učesnika u sistemu, kao i praktična uputstva za postupanje u situacijama koje se najčešće javljaju.

Vodič ne predstavlja pravni komentar propisa, već praktičan alat namenjen svakodnevnoj upotrebi. Njegova svrha je da pomogne potrošačima da lakše razumeju svoje račune, prepoznaju moguće nepravilnosti i saznaju kome mogu da se obrate kada imaju problem.

KO JE NADLEŽAN ZA ŠTA?



2. KO JE NADLEŽAN ZA ŠTA?

Za pitanja koja se odnose na račune za električnu energiju, očitavanje brojila, reklamacije i zaštitu potrošačkih prava nadležni su različiti učesnici. Zbog toga nije uvek jednostavno utvrditi kome se treba obratiti kada se pojavi problem.

U nastavku su predstavljeni najvažniji učesnici u sistemu snabdevanja električnom energijom i pitanja za koja su nadležni. Prikazana su samo ovlašćenja i poslovi koji mogu biti korisni za razumevanje tema obrađenih u ovom vodiču.

Tabela 1 – Ko je nadležan za pojedina pitanja? U tabeli su prikazana najčešća pitanja obrađena u ovom vodiču i subjekti nadležni za njihovo rešavanje.

Pitanje ili problem	Nadležan subjekt
Račun za električnu energiju	EPS
Reklamacija na račun	EPS
Dugovanje, pretplata i popusti	EPS
Reprogram duga	EPS
Ugovor o snabdevanju električnom energijom	EPS
Očitavanje brojila	EDS
Samoočitavanje brojila	EDS
Podaci o potrošnji korišćeni za obračun	EDS
Brojilo i merno mesto	EDS
Zamena brojila	EDS
Priključenje objekta na mrežu	EDS
Promena priključne snage	EDS
Obustava i ponovno uključanje isporuke	EDS
Sumnja u ispravnost brojila	EDS / DMDM
Primena energetske propisa i rad energetske tržišta	AERS
Inicijative za izmenu energetske propisa	Ministarstvo rudarstva i energetike

Povreda prava iz Zakona o zaštiti potrošača	Tržišna inspekcija
Vansudsko rešavanje potrošačkog spora	Telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova
Sudska zaštita	Nadležni sud
Savet i pomoć u zaštiti prava potrošača	Udruženje za zaštitu potrošača
Prinudna naplata dugovanja	Javni izvršitelj

Elektroprivreda Srbije (EPS)

Elektroprivreda Srbije (EPS) je **snabdevač** električnom energijom i izdaje račune domaćinstvima koja koriste uslugu garantovanog snabdevanja.

Među najvažnijim poslovima EPS-a su:

- izdavanje računa za električnu energiju;
- prijem i rešavanje reklamacija (prigovora) koji se odnose na obračun i zaduženja za električnu energiju;
- vođenje evidencije kupaca i energetski ugroženih kupaca;
- zaključenje, izmena i raskid ugovora o snabdevanju;
- ostvarivanje prava na popuste i reprogram duga;
- postupanje u slučajevima neizmirenih obaveza;
- obaveštavanje kupaca o promenama cena i drugim informacijama značajnim za ugovorni odnos;
- pružanje informacija o zaduženjima, računima i pravima kupaca.

Kada imate primedbe na račun, pitanja o dugovanju, popustima ili ugovoru o snabdevanju električnom energijom, nadležan je EPS.

Elektrodistribucija Srbije (EDS)

Elektrodistribucija Srbije (EDS) je **operator** distributivnog sistema električne energije. Odgovoran je za merno mesto, brojilo i podatke o potrošnji koji se koriste za obračun električne energije.

Nadležnosti EDS-a uključuju:

- očitavanje brojila;
- prijem podataka o samoočitavanju;

- daljinsko preuzimanje i obradu podataka sa pametnih brojila;
- proveru stanja brojila i mernog mesta;
- zamenu, održavanje i kontrolu brojila;
- priključenje objekata na distributivnu mrežu;
- promenu priključne snage;
- evidentiranje i dostavljanje podataka o potrošnji snabdevaču;
- ispravku podataka o potrošnji kada se utvrde greške u očitavanju ili radu mernog uređaja;
- tehničko sprovođenje obustave i ponovnog uključanja isporuke električne energije;
- postupanje po zahtevima koji se odnose na brojilo i merno mesto.

EDS je dužan da redovno očitava brojila i omogući prijavu stanja brojila korisnicima koji koriste sistem samoočitavanja. Kada se utvrdi greška u očitavanju, radu brojila ili evidentiranju podataka o potrošnji, EDS vrši ispravku podataka i o tome obaveštava snabdevača, koji zatim vrši korekciju računa.

Iako su nadležnosti EPS-a i EDS-a međusobno povezane, reč je o različitim subjektima sa različitim poslovima. EPS izdaje račune i zaključuje ugovore o snabdevanju, dok je EDS nadležan za brojila, merno mesto i podatke o potrošnji koji se koriste za obračun električne energije.

Agencija za energetiku Republike Srbije (AERS)

Agencija za energetiku Republike Srbije (AERS) je **nezavisno regulatorno telo** u oblasti energetike. Poslovi Agencije obuhvataju regulaciju cena, izdavanje licenci za obavljanje energetske delatnosti, odlučivanje u pojedinim postupcima propisanim zakonom i nadzor nad funkcionisanjem energetskog tržišta.

Među ovlašćenjima AERS-a značajnim za potrošače su:

- donosi metodologije za određivanje regulisanih cena u energetskom sektoru;
- odobrava regulisane cene u slučajevima propisanim zakonom;
- nadzire primenu standarda kvaliteta isporuke i snabdevanja električnom energijom u okviru svojih regulatornih nadležnosti;
- donosi pravila o promeni snabdevača;
- prati izvršavanje pojedinih obaveza energetskih subjekata propisanih Zakonom o energetici;
- daje mišljenja na nacрте energetskih propisa i drugih akata iz oblasti energetike u skladu sa zakonom;
- vodi registre izdatih i oduzetih licenci i objavljuje podatke o licenciranim energetskim subjektima.

Potrošači se AERS-u često obraćaju smatrajući da je Agencija drugostepeni organ koji može da naloži EPS-u ili EDS-u da usvoji reklamaciju ili otkloni nepravilnosti. Međutim, AERS nije nadležan za odlučivanje o pojedinačnim reklamacijama potrošača.

Iako ne odlučuje o pojedinačnim reklamacijama potrošača, AERS ima određena ovlašćenja u zaštiti korisnika električne energije. Potrošači i pravna lica mogu da joj se obrate kada smatraju da operator sistema ili snabdevač ne izvršava obaveze propisane Zakonom o energetici. U slučajevima propisanim zakonom može pružiti i stručnu pomoć i podatke potrebne za pripremu dokumentacije u postupku posredovanja.

Prema informacijama kojima raspolažemo, do sada nije bilo slučajeva u kojima su se potrošači obraćali Agenciji radi pružanja pomoći u postupku posredovanja.¹ Pri tome, obraćanje Agenciji ne utiče na pravo korisnika da zaštitu svojih prava ostvari i drugim zakonom predviđenim putem, uključujući obraćanje nadležnom sudu.

Ministarstvo rudarstva i energetike

Ministarstvo rudarstva i energetike nadležno je za kreiranje i sprovođenje energetske politike Republike Srbije i pripremu propisa iz oblasti energetike.

U delokrug Ministarstva, između ostalog, spadaju sledeći poslovi:

- pripremu zakona i drugih propisa iz oblasti energetike;
- praćenje funkcionisanja energetskog sektora;
- sprovođenje energetske politike Republike Srbije;
- vršenje inspekcijskog nadzora u oblasti energetike preko nadležnih inspekcija;
- razmatranje inicijativa i predloga koji se odnose na unapređenje propisa iz oblasti energetike.

Ministarstvu se mogu dostavljati inicijative, predlozi i predstavke koje se odnose na funkcionisanje energetskog sektora i primenu energetske propisa.

Ministarstvo po pravilu ne rešava pojedinačne reklamacije potrošača niti odlučuje o sporovima između potrošača i energetske subjekata.

¹ Prema informacijama koje je AERS izneo na sastanku održanom 22.05.2026. godine, do tada nije bilo slučajeva obraćanja potrošača Agenciji radi pružanja pomoći u postupcima posredovanja.¹

Direkcija za mere i dragocene metale (DMDM)

Direkcija za mere i dragocene metale (DMDM) nadležna je za poslove zakonske metrologije u Republici Srbiji. U oblasti snabdevanja električnom energijom njen rad je značajan zato što su brojila električne energije merila koja podležu zakonskoj kontroli.

Poslovi DMDM-a koji mogu biti važni za potrošače uključuju:

- propisivanje metroloških zahteva koje brojila električne energije moraju da ispunjavaju;
- vođenje registra merila koja podležu zakonskoj kontroli;
- overavanje merila i nadzor nad poslovima overavanja;
- ovlašćivanje i nadzor nad radom ovlašćenih tela koja obavljaju poslove overavanja merila;
- vršenje metrološkog nadzora;
- odlučivanje u upravnim postupcima iz oblasti metrologije.

Podaci o overavanju brojila i rokovima važenja overe mogu biti korisni kada postoji sumnja u ispravnost merenja ili kada se proverava da li je brojilo bilo u propisanom roku za upotrebu.

DMDM nije nadležan za očitavanje brojila, obračun i naplatu električne energije niti za rešavanje reklamacija koje se odnose na račune za električnu energiju.

Pitanja koja se odnose na ispravnost brojila razlikuju se od pitanja očitavanja, obrade podataka i obračuna potrošnje. Neispravnost brojila predstavlja metrološko pitanje, dok se greške u očitavanju i obračunu rešavaju u postupcima pred nadležnim energetske subjektima.

Tržišna inspekcija

Tržišna inspekcija vrši nadzor nad primenom Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa iz svoje nadležnosti. U postupku inspeksijskog nadzora kontroliše da li trgovci posluju u skladu sa zakonom i preduzima mere kada utvrdi nepravilnosti.

Za potrošače su posebno značajni sledeći poslovi tržišne inspekcije:

- postupanje po predstavkama i prijavama potrošača;
- nadzor nad primenom Zakona o zaštiti potrošača;
- nadzor nad postupanjem trgovaca po obavezama propisanim zakonom;
- nadzor nad načinom informisanja potrošača;

- nadzor nad primenom odredaba koje se odnose na nepoštenu i obmanjujuću poslovnu praksu;
- nalaganje otklanjanja utvrđenih nepravilnosti;
- pokretanje prekršajnih postupaka i preduzimanje drugih mera propisanih zakonom.

Tržišna inspekcija ne rešava pojedinačne sporove između potrošača i trgovca niti odlučuje da li reklamaciju treba usvojiti ili odbiti. Njena uloga je da kontroliše da li EPS i drugi trgovci postupaju u skladu sa propisima o zaštiti potrošača.

Potrošači se tržišnoj inspekciji mogu obratiti kada smatraju da nisu dobili tačne, potpune ili jasne informacije u vezi sa računom za električnu energiju, kada postoje nepravilnosti u postupanju po reklamacijama ili kada sumnjaju na obmanjujuću poslovnu praksu. To uključuje i slučajeve kada pojedini podaci na računima, poput datuma očitavanja, nisu prikazani tačno.

Potrošači se često susreću sa odgovorima na reklamacije koji ne sadrže konkretno obrazloženje razloga zbog kojih je reklamacija odbijena, već se svode na opšte i unapred pripremljene formulacije. Takvi odgovori mogu uskratiti potrošaču informacije potrebne za razumevanje razloga zbog kojih je reklamacija odbijena i otvoriti pitanje poštovanja pravila o obmanjujućoj poslovnoj praksi.

Kada smatra da je trgovac povredio prava propisana Zakonom o zaštiti potrošača, potrošač može podneti predstavku tržišnoj inspekciji. Ukoliko u postupku nadzora utvrdi nepravilnosti, tržišna inspekcija može naložiti njihovo otklanjanje, izreći novčanu kaznu ili pokrenuti prekršajni postupak.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova predstavlja postupak u kojem potrošač i trgovac pokušavaju da reše spor uz pomoć neutralnog posrednika, bez pokretanja sudskog postupka.

Postupak može da pokrene potrošač pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača. Uz predlog za pokretanje postupka prilaže se i izjava potrošača da je prethodno izjavio reklamaciju. Cilj postupka je da se spor reši sporazumno, na brži i jednostavniji način nego pred sudom.

Posrednik ne zastupa ni potrošača ni trgovca. Njegova uloga je da pomogne stranama da sagledaju spor, razmene potrebne informacije i pokušaju da pronađu prihvatljivo rešenje.

Iako ovaj mehanizam postoji već nekoliko godina, među potrošačima je i dalje nedovoljno poznat i retko se koristi.

Pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje pravo potrošača da zaštitu svojih prava ostvari i pred nadležnim sudom.

Sudovi

Sudska zaštita predstavlja jedan od načina ostvarivanja prava potrošača kada spor nije moguće rešiti neposredno sa trgovcem ili kroz postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

Sudski postupak može se pokrenuti kada potrošač smatra da su mu povređena prava koja proizlaze iz snabdevanja električnom energijom. To se može odnositi na sporove u vezi sa obračunom i naplatom električne energije, ostvarivanjem prava iz ugovora o snabdevanju, naknadom štete i drugim pitanjima koja proizlaze iz odnosa između potrošača i trgovca.

Za potrošačke sporove zakon predviđa posebna procesna pravila koja imaju za cilj da olakšaju ostvarivanje prava potrošača i omogućе brže i efikasnije rešavanje sporova uz manje troškove postupka. Međutim, trajanje sudskog postupka zavisi od okolnosti konkretnog slučaja, složenosti spora i opterećenosti suda.

Potrošač može podneti tužbu ne samo sudu opšte mesne nadležnosti prema sedištu tuženog, već i sudu prema svom prebivalištu ili boravištu.

U potrošačkim sporovima ne plaća se sudska taksa na tužbu i presudu kada vrednost spora ne prelazi 500.000 dinara.

Javni izvršitelji

Javni izvršitelji sprovode postupak izvršenja radi prinudne naplate potraživanja u slučajevima propisanim zakonom. U oblasti snabdevanja električnom energijom najčešće postupaju radi naplate neizmirenih dugovanja.

Poslovi javnih izvršitelja obuhvataju:

- sprovođenje postupka izvršenja na osnovu izvršnih i verodostojnih isprava;
- donošenje odluka i preduzimanje radnji u postupku izvršenja u skladu sa zakonom;
- sprovođenje prinudne naplate potraživanja;
- obračun troškova izvršnog postupka;
- preduzimanje drugih radnji propisanih Zakonom o izvršenju i obezbeđenju.

Javni izvršitelj nije nadležan da odlučuje o tome da li je račun za električnu energiju pravilno obračunat, da rešava reklamacije potrošača niti da odlučuje o sporovima između potrošača i energetskih subjekata. Njegova uloga je sprovođenje postupka izvršenja u skladu sa zakonom.

Kada primi rešenje ili drugi akt javnog izvršitelja, potrošač treba da proveri sadržinu akta, pouku o pravnom leku i rokove za preduzimanje radnji u postupku.

Udruženja za zaštitu potrošača

Udruženja za zaštitu potrošača pružaju informacije, savete i pravnu pomoć potrošačima u ostvarivanju njihovih prava. Njihova uloga je da potrošačima pomognu da razumeju propise, procene koje mogućnosti imaju i izaberu odgovarajući način zaštite svojih prava.

Poslovi udruženja za zaštitu potrošača najčešće obuhvataju:

- pružanje informacija, saveta i pravne pomoći potrošačima;
- pomoć u sastavljanju reklamacija, predavki i drugih podnesaka;
- informisanje o mogućnostima vansudskog i sudskog rešavanja sporova;
- posredovanje u komunikaciji između potrošača i trgovaca;
- sprovođenje edukativnih aktivnosti u oblasti zaštite potrošača;
- podnošenje inicijativa i predloga za unapređenje propisa i zaštite potrošača;
- pokretanje postupaka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u slučajevima propisanim zakonom.

Udruženja ne donose propise, ne vrše inspekcijski nadzor i ne mogu naložiti trgovcu da usvoji reklamaciju ili postupi na određeni način.

KAKO ČITATI RAČUN ZA ELEKTRIČNU ENERGIJU

IDENTIFIKACIONI PODACI

- Šifra kupca -----
- Broj računa -----
- ED broj -----
- Adresa mernog mesta

OBRAČUN POTROŠNJE



Prethodno Novo stanje

Realno očitavanje

TARIFE & ZONE



FIKSNI I VARIJABILNI TROŠKOVI

FIKSNI TROŠKOVI

- Obračunska snaga
- Trošak snabdevača

VARIJABILNI TROŠKOVI

- Potrošnja (kWh)
- Tarifni sistem

Zelena zona do 350 kWh	Plava zona 351-1200 kWh	Crvena zona preko 1200 kWh
---------------------------	----------------------------	-------------------------------

RTS TAKSA



OIE i EE
Naknada



Akciza



PDV 20%



Taksa za javni
medijski servis

CENA RAČUNA



Fiksni troškovi povećavaju udeo nameta

**VIŠE OD POLOVINE RAČUNA ČESTO NISU
POTROŠENI KILOVATI VEĆ POREZI I TAKSE!**

3. KAKO ČITATI RAČUN ZA ELEKTRIČNU ENERGIJU?

Račun za električnu energiju sadrži podatke o potrošnji, obračunu i drugim troškovima koji utiču na iznos za plaćanje. Iako ga potrošači dobijaju svakog meseca, mnogima nije jednostavno da provere kako je račun formiran i da li je obračun tačan.

Osnovni podaci na računu

Na računu se nalaze podaci koji služe za identifikaciju kupca i mernog mesta. Među njima su šifra kupca, naplatni broj, ED broj, šifra mernog mesta i adresa mernog mesta. Na računu je obično naznačen i način očitavanja potrošnje električne energije, odnosno da li je očitavanje izvršeno konvencionalno, putem digitalnog (pametnog) brojila ili na osnovu samoočitavanja koje je dostavio potrošač. Pored ovog podatka stoji i identifikacioni broj brojila. Prilikom podnošenja reklamacija, zahteva i drugih obraćanja energetske subjektima navedite ove podatke.

Obračunski period

Obračunski period predstavlja vremenski interval za koji je izvršen obračun potrošnje električne energije. Na računu su navedeni početni i završni datum obračunskog perioda, kao i datum očitavanja brojila ili oznaka da brojilo nije očitano („neočitano“). Ove podatke je korisno proveriti naročito kada postoji sumnja da je potrošnja obračunata na osnovu procene, da brojilo nije očitano u redovnom roku ili da je izvršena naknadna ispravka računa.

Stanje brojila i obračun potrošnje

Jedan od najvažnijih delova računa odnosi se na stanje brojila i količinu obračunate električne energije. Potrošnja se utvrđuje na osnovu razlike između prethodnog i novog stanja brojila.

Kada potrošač želi da proveri tačnost računa, može da uporedi stanje prikazano na računu sa stanjem koje je trenutno vidljivo na brojilu, ako ima pristup brojilu. Korisno je uporediti i stanje više i niže tarife sa prethodnog računa, jer do uvećane potrošnje može doći i zbog greške u prepisivanju prethodnog ili novog stanja brojila.

Posebnu pažnju treba obratiti na raspodelu potrošnje između više i niže tarife. U praksi se dešava da jedna od tarifa nije registrovana ili da postoji problem u njenom evidentiranju, nakon čega se potrošnja naknadno raspodeljuje između tarifa. Kada prikazana potrošnja u višoj ili nižoj tarifi značajno odstupa od uobičajenih obrazaca potrošnje u domaćinstvu, proverite podatke na računu i, po potrebi, podnesite reklamaciju.

Pri tome treba imati u vidu da oznaka na računu da je brojilo očitano ne mora uvek značiti da je stanje preuzeto direktnim očitavanjem brojila. Obračun može biti zasnovan i na procenjenoj potrošnji, iako to nije jasno i nedvosmisleno naznačeno na samom računu.

Ako postoje značajna odstupanja, proverite oznake i napomene na računu. Ukoliko i dalje nije jasno kako je potrošnja utvrđena, zatražite pojašnjenje od snabdevača ili operatora distributivnog sistema.

Viša i niža tarifa

Potrošnja električne energije obračunava se odvojeno za višu i nižu tarifu. Viša tarifa primenjuje se tokom dela dana kada je opterećenje elektroenergetskog sistema veće, dok je električna energija u nižoj tarifi povoljnija.

Na računu su posebno prikazane količine električne energije obračunate u višoj i nižoj tarifi. Potrošač može da proveri da li su obe tarife registrovane i prikazane na računu, ako koristi dvotarifno brojilo.

Za lakše praćenje potrošnje, potrošači mogu koristiti tabele za praćenje stanja brojila i potrošnje električne energije, koje su dostupne na stranici sa alatima na sajtu udruženja. Do stranice se može pristupiti i skeniranjem QR koda koji se nalazi na kraju ovog vodiča.

Zone potrošnje

Pored tarifnog sistema, na cenu električne energije utiče i količina ukupno potrošene električne energije tokom obračunskog perioda.

Potrošnja se obračunava kroz tri zone:²

- zelena zona – do 350 kWh;
- plava zona – od 351 do 1200 kWh;
- crvena zona – preko 1200 kWh.

Prelaskom u višu zonu raste i cena električne energije po kilovat-satu za deo potrošnje koji ulazi u tu zonu.

Navedene granice odnose se na period od 30 dana. Kada se obračun vrši za drugačiji broj dana, granice zona se srazmerno pomeraju. Granica zelene zone iznosi 11,67 kWh dnevno, dok granica plave zone iznosi 40 kWh dnevno.

² U trenutku pripreme ovog vodiča najavljene su izmene sistema blok tarifa koje mogu uključivati promenu pragova za ulazak u pojedine zone potrošnje.

Popusti na računu za električnu energiju

Na računu za električnu energiju mogu biti iskazani i popusti koje ostvaruju pojedini kupci pod uslovima koje propisuje snabdevač.

U trenutku pisanja ovog vodiča primenjuju se sledeći popusti:

- 5% popusta za račune plaćene do dana valute;
- 6% popusta za račune plaćene do 20. u mesecu uz korišćenje samoočitavanja;
- 7% popusta za račune plaćene do 20. u mesecu uz korišćenje elektronskog računa.

Na računu se iskazuje i umanjenje zaduženja za energetske ugrožene kupce koji su ostvarili pravo na ovu olakšicu.

Ukoliko račune izmirujete u roku, proverite da li je popust pravilno obračunat.

Ostale stavke na računu

Pored same električne energije, račun sadrži i druge stavke koje ulaze u ukupan iznos za plaćanje.

Pojedine stavke, kao što su obračunska snaga i trošak garantovanog snabdevača, ne zavise od količine potrošene električne energije i obračunavaju se bez obzira na to koliko je električne energije potrošeno tokom obračunskog perioda.

Pored njih, na računu su prikazane i naknada za podsticaj povlašćenih proizvođača električne energije, naknada za unapređenje energetske efikasnosti, akciza, porez na dodatu vrednost (PDV) i taksa za javni medijski servis.

Zbog toga ukupan iznos računa ne zavisi isključivo od količine potrošene električne energije, već i od drugih troškova i naknada koje se obračunavaju.

Ukupno zaduženje i iznos za uplatu

Na računu je posebno prikazan obračun ukupnog iznosa koji potrošač treba da plati. Pri proveri računa treba razlikovati zaduženje za tekući obračunski period od konačnog iznosa za uplatu.

Prilikom obračuna ukupnog iznosa za uplatu posebno su prikazani sledeći podaci:

- A – Ukupno zaduženje za obračunski period – predstavlja zbir svih troškova obračunatih za tekući obračunski period;
- B – Pretplata ili dugovanje iz prethodnog obračunskog perioda – prikazuje iznos prenet iz prethodnih računa;
- V – Za uplatu za električnu energiju – predstavlja iznos koji se dobija kada se tekuće zaduženje uskladi sa pretplatom ili dugovanjem iz prethodnog perioda.

Kod potrošača koji žive u stambenim zgradama i kojima se zajednička potrošnja naplaćuje preko računa za električnu energiju, iznos za uplatu uključuje i zajedničku potrošnju (ZP). Ovaj iznos nije posebno prikazan uz stavke A, B i V, već se iskazuje na drugom mestu na računu, ali ulazi u konačan obračun.

Grafički prikaz potrošnje

Na računu je prikazan grafički pregled potrošnje električne energije u prethodnih 12 meseci. Ovaj prikaz može pomoći potrošaču da prati promene u potrošnji tokom vremena i da lakše uoči neuobičajena odstupanja.

Posebno je korisno uporediti prikazanu potrošnju sa periodima iz prethodnih godina, ako su dostupni računi za isti period, jer sezonske razlike u potrošnji mogu biti značajne.

Informacije važne za ostvarivanje prava potrošača

Račun sadrži i informacije koje mogu biti značajne za ostvarivanje prava potrošača. Na njemu su istaknuti kontakt podaci snabdevača, načini podnošenja reklamacija i drugi kanali komunikacije sa korisnicima.

Na računu su dostupne i informacije o mogućnostima ostvarivanja popusta, roku dospeća obaveze za plaćanje, kao i podaci o zateznoj kamati koja se može obračunati u slučaju kašnjenja sa plaćanjem. Na računu mogu biti istaknute i informacije o posledicama neizmirivanja obaveza, uključujući mogućnost pokretanja postupaka naplate i obustave isporuke električne energije.

Potrošačima su na raspolaganju i elektronski servisi snabdevača, uključujući portal i mobilnu aplikaciju, putem kojih mogu preuzeti elektronski račun, pratiti zaduženja, izvršiti plaćanje računa, podneti reklamaciju i prijaviti stanje brojila u okviru sistema samoočitavanja.

Počev od računa za maj 2026. godine, na računu su istaknute i pojedine usluge koje se pružaju bez naknade, uključujući očitavanje brojila i promenu snabdevača električnom energijom. Navođenje ovih informacija predstavlja jednu od obaveza informisanja potrošača propisanih Zakonom o zaštiti potrošača i ima za cilj da potrošačima omogućí da budu upoznati sa uslugama koje mogu koristiti bez dodatnih troškova.

EPS RAČUN - OBJAŠNJENJE

GDE IDU VAŠE PARE?

1 ULAZ: VAŠA POTROŠNJA

Brojilo meri koliko ste potrošili električne energije.

- kWh (VT – viša tarifa)
- kWh (NT – niža tarifa)
- Ulazi u tarifne blokove



ŠTA MOŽETE DA KONTROLIŠETE?

Jedino ovaj deo zavisi od vas – vaša potrošnja i način korišćenja struje.

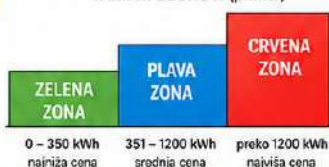


2 OBRADA: TARIFE I BLOKOVİ

Vaša potrošnja se obračunava po tarifama i blokovima.

- VT – viša tarifa (dan)
- NT – niža tarifa (noć)

TARIFNI BLOKOVİ (primer)



OVO DIREKTNO UTIČE NA RAČUN!

Što više uđete u crvenu zonu – cena po kWh naglo raste.



3 DODAVANJE FIKSNIH TROŠKOVA

Fiksni troškovi se naplaćuju bez obzira na potrošnju.

- Obračunska snaga
- Trošak garantovanog snabdevača



PLAĆATE I KAD NE TROŠITE!

Ovo je "pretplata" za postojanje priključka i snabdevanje.



4 NAKNADE (SISTEMSE)

Naknade koje se dodaju na račun, nisu vaša potrošnja, već troškovi sistema.

- Naknada za obnovljive izvore energije (OIE)
- Naknada za energetska efikasnost
- Naknada za pristup distributivnom sistemu



OBNOVLJIVI IZVORI (OIE)



ENERGETSKA EFIKASNOST



PRISTUP DISTRIBUTIVNOM SISTEMU

OVO JE DEO SISTEMA

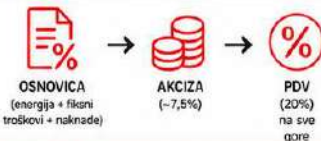
Sredstva se koriste za razvoj energetike, infrastrukturu i subvencije.



5 POREZI

Na sve gore navedeno obračunavaju se porezi.

- Akciza (~7,5%)
- PDV (20%) – obračunava se NA SVE, uključujući i akcizu (porez na porez)



POREZ NA POREZ

PDV se plaća i na iznos akcize, dakle plaćate porez na porez.



6 RTS TAKSA

Fiksna taksa za javni servis (RTS). Nema veze sa vašom potrošnjom.



RTS TAKSA (~349 din)
(Iznos može biti promenjen odlukom države)

OBAVEZNA, ALI NE ENERGETSKA

Nema veze sa strujom, ali ide na istom računu.



KAKO SE FORMIRA UKUPAN RAČUN?



KLJUČNO

Energija (kWh) je često manje od 50% ukupnog računa. Oostatak čine fiksni troškovi, naknade i porezi.

PRIMER: POTROŠNJA 400 kWh (VT+NT)

Stavka	Iznos (RSD)
1. Energija (400 kWh po tarifama i blokovima)	3.000
2. Fiksni troškovi (snaga + garantovani snabdevač)	1.000
3. Naknade (OIE, efikasnost, distribucija)	600
Međuzbir (1+2+3)	4.800
4. Akciza (~7,5%)	360
5. PDV (20% na 4.800 + 360)	1.032
6. RTS taksa	349
UKUPAN RAČUN ZA UPLATU	≈ 6.541 RSD

* Brojevi su okvirni primer radi lakšeg razumevanja.

GDE VI MOŽETE DA UŠTEDITE?



Pratite potrošnju (posebno ulazak u crvenu zonu).



Koristite više uređaja u nižoj tarifi (NT). Bojler, veš mašina, mašina za sudove...



Ugasite nepotrebne potrošače.



Pametno koristite grejanje/klimu.



Izolacija i efikasni uređaji smanjuju potrošnju dugoročno.



ZAPAMTITE:

Ne plaćate samo struju – plaćate ceo sistem. Vaš uticaj je na potrošnju, sve ostalo je zakonom određeno.



Skenirajte za više informacija
www.eps.rs



Šta prvo proveriti kada vam račun deluje pogrešno?

Kada račun odstupa od uobičajene potrošnje ili iznosa koji ste očekivali, proverite:

- obračunski period;
- datum očitavanja brojila;
- da li je na računu naznačeno da brojilo nije očitano („neočitano“);
- prethodno i novo stanje brojila;
- količinu obračunate električne energije;
- podatke o višoj i nižoj tarifi;
- raspodelu obračunate električne energije između zelene, plave i crvene zone;
- da li je izvršena korekcija obračuna;
- da li su stanja brojila prikazana na računu logična u odnosu na prethodne račune i trenutno stanje brojila.

Ako nakon provere i dalje postoji sumnja u tačnost obračuna, podnesite reklamaciju snabdevaču ili zatražite dodatne podatke i objašnjenja od operatora distributivnog sistema.

Račune je korisno pregledati odmah po prijemu kako bi se nepravilnosti uočile na vreme. Redovna kontrola računa može pomoći da se izbegnu kasnije korekcije i sporovi.

Da li je račun za električnu energiju dovoljno pregledan?

Račun za električnu energiju sadrži veliki broj podataka o potrošnji, obračunu, porezima, naknadama i popustima. Iako na prvi pogled deluje da pruža sve potrebne informacije, mnogi potrošači imaju poteškoća da razumeju način na koji je račun formiran i da samostalno provere njegovu tačnost.

Problem nije samo u količini podataka, već i u načinu njihovog prikazivanja. Informacije važne za proveru obračuna nalaze se na različitim mestima na računu, pa je često teško pratiti kako je formiran konačan iznos za uplatu.

Pored toga, račun i dalje ne sadrži sve informacije čije je prikazivanje predviđeno propisima, dok bi pojedini podaci, poput jasnijeg označavanja procenjene potrošnje ili informacija o overavanju brojila, mogli dodatno olakšati proveru obračuna.

Unapređenje računa ne podrazumeva samo dodavanje novih podataka, već i pregledniji prikaz postojećih informacija. Račun za električnu energiju nije samo dokument za plaćanje, već i osnovni izvor informacija na osnovu kojeg potrošač prati potrošnju, proverava obračun i ostvaruje svoja prava.

RAČUN NIJE ZASNOVAN NA STVARNO UTVRĐENOJ POTROŠNJI

Šta kada je na računu 0 kWh ili **procenjena potrošnja**?



1 BROJLO NIJE OČITANO

Distributer nije izvršio očitavanje brojila u ovom obračunskom periodu.



2 RAČUN SA 0 kWh ILI PROCENJENOM POTROŠNJOM

Račun je izdat bez stvarno očitane stanja ili na osnovu procene.



3 STVARNA POTROŠNJA OSTAJE NEOBRAČUNATA

Potrošnja se ne evidentira pravilno u ovom periodu.



4 NAREDNO OČITAVANJE BROJILA

Prilikom redovnog ili kontrolnog očitavanja utvrđuje se stvarno stanje brojila.



5 KOREKCIJA RAČUNA

Snabdevač vrši korekciju i obračunava razliku za prethodne mesece.



6 UVEĆANO ZADUŽENJE

Račun može biti znatno uvećan, a zbirna potrošnja može dovesti do ulaska u višu tarifnu zonu.



NE ČEKAJTE NAREDNI RAČUN!

Redovno proveravajte stanje brojila, dostavljajte stanje između očitavanja i reagujte na vreme kako biste izbegli naknadne korekcije i nepotrebne troškove.

4. RAČUN NIJE ZASNOVAN NA STVARNO UTVRĐENOJ POTROŠNJI

Šta raditi ako je na računu za struju potrošnja od 0 kWh?

Račun sa iskazanom potrošnjom od 0 kWh najčešće ne znači da električna energija nije trošena. Ovakvi računi najčešće se pojavljuju kada brojilo nije očitano ili kada podaci o potrošnji nisu evidentirani na vreme.

Iako je potrošnja na računu prikazana kao 0 kWh, račun može sadržati troškove koji se obračunavaju nezavisno od količine potrošene električne energije, kao što su obračunska snaga, trošak garantovanog snabdevača, taksa za javni medijski servis i druge naknade.

Prilikom provere računa ne treba posmatrati samo ukupan iznos za plaćanje, već i iskazanu potrošnju. Ako je na računu prikazana potrošnja od 0 kWh, bez odlaganja podnesite reklamaciju snabdevaču i zatražite proveru obračuna. Kao dokaz možete dostaviti fotografiju brojila sa vidljivim stanjem i datumom očitavanja ili zatražiti kontrolno očitavanje.

Potrošnja koja nije evidentirana u jednom periodu najčešće će biti uključena u neki od narednih računa. Zbog toga račun sa iskazanom potrošnjom od 0 kWh ne treba zanemariti.

Procenjena potrošnja

Račun za električnu energiju ne mora uvek biti zasnovan na stvarno očitano stanju brojila. U skladu sa propisima iz oblasti energetike, obračun se u određenim slučajevima može zasnivati i na procenjenoj potrošnji.

Na prvi pogled često nije moguće utvrditi da li je račun zasnovan na stvarno očitano stanju brojila ili na proceni. Na računu ne postoji jasno i lako uočljivo obeležje koje bi nedvosmisleno ukazivalo da je obračun izvršen na osnovu procene, zbog čega veliki broj potrošača smatra da je račun zasnovan na stvarno utvrđenoj potrošnji.

Iskustva iz rada savetovaništva pokazuju da potrošači za procenjeni obračun najčešće saznaju tek nakon naknadnog očitavanja brojila i izdavanja storno i korigovanih računa. Tada se utvrđuje razlika između ranije obračunate i stvarne potrošnje, što može dovesti do korekcije zaduženja.

Ako je procenjena potrošnja bila manja od stvarne, nakon korekcije može doći do povećanja zaduženja. Sa druge strane, kada je procenjena potrošnja bila veća od stvarne, korekcija može dovesti do umanjenja zaduženja ili nastanka preplate.

Potrošači koji imaju pristup brojilu treba povremeno da proveravaju njegovo stanje i upoređuju ga sa podacima prikazanim na računu. Ako postoji sumnja da račun nije zasnovan na stvarnoj potrošnji, krajnji kupac može od EDS-a zahtevati da mu se informacije o obračunu zasnovane na stvarnoj potrošnji dostavljaju svaka tri meseca.

Naknadni obračun potrošnje

Jedan od najčešćih problema sa kojima su se potrošači obraćali savetovalištu tokom realizacije projekta „Pravda preko kilovata“ jesu računi na kojima je odjednom obračunata potrošnja nastala tokom više meseci. Takve situacije najčešće su posledica toga što brojilo nije redovno očitavano tokom dužeg perioda, pa se nakon naknadnog očitavanja na jednom računu obračuna potrošnja nastala tokom više prethodnih meseci.

Takav račun često izaziva zabrinutost i sumnju da je došlo do greške u radu brojila ili obračunu. Međutim, u velikom broju slučajeva problem nije u količini evidentirane potrošnje, već u činjenici da ona nije bila obračunata u periodu kada je stvarno nastala.

Poseban problem nastaje kada se višemesečna potrošnja prikaže na jednom računu. Tada može doći do ulaska u višu blok tarifu i značajnog povećanja zaduženja, iako potrošač u pojedinačnim mesecima možda ne bi prešao granice za obračun po višoj ceni.

Ako dobijete račun na kojem je odjednom obračunata višemesečna potrošnja, podnesite reklamaciju i zatražite proveru obračuna.

Uredba o uslovima isporuke i snabdevanja električnom energijom propisuje da je operator sistema dužan da ispravku podataka izvrši za odgovarajući prethodni period, od dana kada je nepravilnost utvrđena do dana poslednje kontrole mernog mesta, a najduže za period od devet meseci. Ipak, u radu savetovališta zabeleženi su i slučajevi u kojima su korekcije obračuna obuhvatale duži period.

Način raspodele naknadno obračunate potrošnje može značajno uticati na primenu blok tarifa i konačan iznos zaduženja. Zbog toga proverite za koji period je izvršena korekcija i kako je potrošnja raspoređena po mesecima.

Nakon izvršene korekcije najčešće se izdaju storno i korigovani računi, o čemu će biti više reči u jednom od narednih poglavlja.

SAMOOČITAVANJE BROJILA

AKTIVNO KONTROLIŠITE
SVOJU POTROŠNJU!



DOSTAVLJAJTE STANJE BROJILA
DO 6. U MESECU
za prethodni mesec.



Datum dostavljanja
smatra se datumom
očitanja.

KAKO DOSTAVITI STANJE?



PUTEM
APLIKACIJE



POZIVOM
KOL CENTRU



SMS
PORUKOM



E-POŠTOM



POPUNJAVANJEM
OBRASCA



Uz stanje brojila obavezno dostavite i **ŠIFRU MERNOG MESTA.**

VAŽNO JE ZNATI!



Operator sistema
povremeno proverava
dostavljena stanja brojila.

**Najmanje jednom
u tri meseca.**



Ako **3 meseca**
uzastopno ne dostavite
stanje brojila,
gubite pravo na
samoočitavanje.



Ako se prilikom provere
utvrdi da se vaša stanja
razlikuju **više od 30%**,
gubite pravo na
samoočitavanje.



Ponovna prijava je moguća tek **nakon 6 meseci.**



REDOVNO DOSTAVLJAJTE STANJE
I IZBEGNITE PROBLEME NA RAČUNU!



5. SAMOOČITAVANJE BROJILA

Zbog problema sa neočitavanjem brojila, obračuna zasnovanih na procenjenoj potrošnji i naknadnih korekcija računa, sve veći broj potrošača odlučuje se da samostalno dostavlja stanje brojila. Na taj način raspoložu sopstvenim podacima o potrošnji, što može biti korisno u slučaju neslaganja ili reklamacije.

Sistem samoočitavanja namenjen je korisnicima koji nemaju ugrađeno brojilo sa omogućenim daljinskim očitavanjem. Stanje brojila može se dostaviti putem aplikacije operatora sistema, telefonom, SMS porukom, elektronskom poštom ili na drugi propisani način, najkasnije do 6. u mesecu za prethodni mesec.

Samoočitavanje može doprineti tačnijem obračunu, ali ne garantuje da će dostavljeno stanje uvek biti korišćeno za obračun. Dešava se da potrošač blagovremeno prijavi stanje brojila, a da u međuvremenu bude izvršena kontrola ili da dostavljeno stanje ne bude iskorišćeno za obračun. Zbog toga se na računu ponekad mogu pojaviti podaci koji odstupaju od prijavljenog stanja, pa čak i obračun zasnovan na proceni ili račun sa iskazanom potrošnjom od 0 kWh. To kod pojedinih korisnika izaziva nedoumice u vezi sa obračunom i vrstom očitavanja prikazanom na računu.

Iako postoje određeni podsticaji za korišćenje sistema samoočitavanja, za većinu korisnika najvažnija je mogućnost da samostalno prati potrošnju i raspoláže dokazima o dostavljenim podacima.

Kontrolno očitavanje i provera dostavljenih podataka

Dostavljanje stanja brojila ne znači da će upravo to stanje uvek biti korišćeno za obračun. Operator sistema je dužan da periodično proverava podatke koje dostavljaju korisnici sistema samoočitavanja, najmanje jednom u tri meseca.

Prilikom kontrole operator sistema očitava brojilo i upoređuje utvrđeno stanje sa podacima koje je prethodno dostavio potrošač. Kada je kontrolno očitavanje izvršeno nekoliko dana nakon prijave stanja brojila, razlika između prijavljenog i kontrolno utvrđenog stanja je najčešće posledica potrošnje nastale u međuvremenu.

Upravo ova situacija često izaziva nedoumice. Dešava se da korisnik dostavi stanje brojila, a da se na računu kasnije pojavi drugačije stanje ili oznaka da je korišćeno konvencionalno očitavanje. Obratite pažnju na datum očitavanja naveden na računu i uporedite ga sa datumom kada je stanje brojila dostavljeno.

Sačuvajte fotografiju brojila napravljenu na dan prijave stanja, kao i potvrdu o dostavljenom očitavanju. Ovi podaci mogu poslužiti kao dokaz u slučaju naknadne provere ili reklamacije.

Ako se na računu pojave podaci koji značajno odstupaju od dostavljenog stanja brojila ili od uobičajene potrošnje domaćinstva, proverite vrstu i datum očitavanja naveden na računu, a po potrebi zatražite dodatno objašnjenje ili podnesite reklamaciju.

Potrošač može izgubiti mogućnost korišćenja sistema samoočitavanja ako tri uzastopna meseca ne dostavi stanje brojila u propisanom roku. Isto važi i u slučajevima kada operator sistema prilikom kontrole utvrdi da postoji značajno odstupanje između dostavljenog i stvarnog stanja brojila.

Nakon prestanka korišćenja sistema samoočitavanja, ponovna prijava moguća je tek nakon šest meseci.

Pre podnošenja reklamacije proverite:

- Da li je stanje brojila dostavljeno u propisanom roku?**
- Da li se datum očitavanja naveden na računu poklapa sa datumom kada je stanje brojila dostavljeno?**
- Da li je na računu označeno „samoočitavanje“ ili „konvencionalno očitavanje“?**
- Da li se stanje brojila navedeno na računu razlikuje od stanja koje je prijavljeno?**
- Da li posedujete fotografiju brojila ili drugi dokaz o dostavljenom očitavanju?**
- Da li se razlika može objasniti protokom vremena između dostavljanja stanja i kontrolnog očitavanja?**
- Da li je obračunata potrošnja u skladu sa uobičajenom potrošnjom domaćinstva**

REKLAMACIONI POSTUPAK

KORAK PO KORAK – ŠTA POTROŠAČ TREBA DA URADI?

1



FOTOGRAFIŠITE BROJILO

Zabeležite stanje brojila i fotografirajte ga kao dokaz.



2



POREDITE STANJE SA RAČUNOM

Uporedite stanje na brojilu sa podacima na računu.



3



PODNEŠITE REKLAMACIJU EPS-U

Popunite obrazac reklamacije i dostavite ga EPS-u (lično, poštom ili elektronski).



4



SAČUVAJTE DOKAZ O PREDAJI

Zadržite potvrdu ili broj predmeta kao dokaz da ste predali reklamaciju.



5



PRATITE ODGOVOR I ROKOVE

EPS je dužan da odgovori u zakonskom roku. Pratite status i po potrebi kontaktirajte EPS.



6



KORISTITE DALJE MEHANIZME ZAŠTITE

Ako niste zadovoljni odgovorom, obratite se organima za zaštitu potrošača ili pokrenite postupak pred nadležnim institucijama.



Što se problem ranije prijavi, manja je verovatnoća nastanka velikih naknadnih zaduženja.



6. REKLAMACIJA NA RAČUN ZA ELEKTRIČNU ENERGIJU

Ukoliko potrošač smatra da račun za električnu energiju nije pravilno obračunat, ima pravo da podnese reklamaciju snabdevaču. Razlozi za podnošenje reklamacije mogu biti različiti, uključujući neslaganje između stanja brojila i podataka na računu, obračun zasnovan na procenjenoj potrošnji, izostanak očitavanja brojila, pogrešno evidentiranu potrošnju, naknadne korekcije računa ili druge nepravilnosti.

Kako podneti reklamaciju?

Reklamaciju je moguće podneti lično u poslovnici, telefonom korisničkom centru, poštom, elektronskom poštom ili preko elektronskih servisa koje omogućava snabdevač. Iako zakon dozvoljava i usmeno izjavljivanje reklamacije, reklamaciju je najbolje podneti u pisanoj formi i sačuvati dokaz o njenom prijemu.

U radu savetovališta često se susrećemo sa situacijama u kojima se potrošač telefonom obrati korisničkom centru ili razgovara sa službenikom na šalteru, nakon čega smatra da je reklamacija podneta. Kasnije se ispostavi da ne postoji dokaz o podnetoj reklamaciji ili da nije moguće utvrditi njen sadržaj i datum podnošenja.

Zbog toga sačuvajte kopiju reklamacije i dokaz o prijemu, uključujući datum podnošenja i broj pod kojim je evidentirana. Ako reklamaciju podnosite lično, ponesite dva primerka i zatražite da vam jedan bude overen kao dokaz o prijemu.

Rokovi za postupanje po reklamaciji

Snabdevač je dužan da bez odlaganja potvrdi prijem reklamacije ili saopšti broj pod kojim je reklamacija evidentirana.

Na reklamaciju mora odgovoriti najkasnije u roku od osam dana od dana prijema. Odgovor treba da sadrži odluku o reklamaciji, obrazloženje ako reklamacija nije prihvaćena, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog načina i roka rešavanja reklamacije ako je prihvaćena.

Kada snabdevač prihvati reklamaciju i predloži način njenog rešavanja, potrošač je dužan da se o tom predlogu izjasni u roku od tri dana od prijema odgovora. Snabdevač je dužan da u odgovoru upozori potrošača na ovu obavezu, kao i na posledice propuštanja roka za izjašnjenje. Rok za rešavanje reklamacije ne teče od trenutka kada potrošač primi odgovor snabdevača do isteka roka za izjašnjenje potrošača, odnosno do trenutka kada se potrošač izjasni o predlogu za rešavanje reklamacije.

Rok za rešavanje reklamacije iznosi 15 dana od dana podnošenja reklamacije. Kada iz objektivnih razloga reklamaciju nije moguće rešiti u tom roku, snabdevač je dužan da

o tome obavesti potrošača, navede rok u kome će reklamaciju rešiti i pribavi njegovu saglasnost. Produženje roka za rešavanje reklamacije moguće je samo jednom.

U slučaju odbijanja reklamacije, snabdevač je dužan da potrošača obavesti o mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkog spora i nadležnim telima kojima se može obratiti.

Šta se dešava nakon podnošenja reklamacije?

Kako su EPS i EDS različiti pravni subjekti sa različitim nadležnostima, postupak rešavanja reklamacija često je složeniji nego što potrošači očekuju.

EPS izdaje račun i formalno prima reklamaciju, dok EDS raspolaže podacima o očitavanju brojila, evidentiranoj potrošnji i drugim informacijama neophodnim za proveru najčešćih navoda iz reklamacije. Zbog toga EPS u velikom broju slučajeva mora da pribavi podatke od EDS-a pre donošenja odluke.

Upravo razmena informacija između ova dva subjekta predstavlja jedan od najčešćih problema. Potrošači koji reklamiraju pogrešno evidentiranu potrošnju, nečitano brojilo, račun zasnovan na proceni ili druge nepravilnosti u vezi sa obračunom često u zakonskom roku dobijaju odgovor da se reklamacija odbija, uz obrazloženje da je zahtev prosleđen operatoru sistema radi provere i da će, ako se naknadno utvrdi odstupanje u pogledu tačnosti podataka, biti izvršena korekcija računa – tzv. generička poruka.

Takvi odgovori najčešće ne sadrže informacije o tome da li je utvrđena greška i kada se može očekivati konačno rešavanje. Istovremeno, oni ne pružaju obrazloženje koje bi potrošaču omogućilo da razume razloge odbijanja reklamacije. Zbog toga potrošači ostaju bez jasnog odgovora da li je njihov slučaj zaista ispitan. Takvo postupanje može predstavljati obmanjujuću poslovnu praksu u smislu propisa o zaštiti potrošača, zbog čega se potrošač može obratiti tržišnoj inspekciji.

Odbijanjem reklamacije postupak se formalno završava, iako razlog zbog kojeg je reklamacija podneta često ostaje nerešen. Kada je predmet prosleđen EDS-u radi dodatne provere, ne postoje jasni rokovi u kojima ta provera mora biti okončana niti u kojima eventualna korekcija računa mora biti izvršena. Zbog toga potrošači često ne znaju da li će problem biti rešen, niti kada mogu očekivati konačan odgovor ili korekciju računa.

U pojedinim slučajevima korekcija računa bude izvršena tek nakon naknadnog očitavanja brojila ili dodatne provere podataka, iako je reklamacija prethodno odbijena. Takve situacije dodatno otežavaju potrošačima da razumeju tok postupka i procene da li je njihov zahtev bio osnovan i na koji način je problem konačno rešen.

Primer tzv. generičke poruke:

Поштовани,

Поводом Вашег обраћања Акционарском друштву „Електропривреда Србије“, Београд (у даљем тексту: Снабдевач), Увид у рачун (портал и мобилна апликација) дана 16.09.2025. године, обавештавамо Вас следеће:

Фактурисање рачуна за електричну енергију врши се на основу података које Снабдевачу доставља Оператор дистрибутивног система Електродистрибуција Србије д.о.о. Београд (у даљем тексту: Оператор), у складу са важећом законском регулативом.

Сходно Вашем захтеву, дана 16.09.2025 године Оператору је прослеђен захтев за проверу очитаних стања/контролу мерног места.

На основу расположивих података нисмо у могућности да прихватимо Ваш приговор и исти се сматра одбијеним.

У сврху добре пословне праксе и унапређења система врши се свакодневна провера и ажурирање података, те уколико се у наредном периоду утврди да је било одступања у погледу тачности података Снабдевач ће извршити исправку предметног рачуна.

Обавештавамо Вас да Ваша права можете остварити и вансудским путем. Листу тела за вансудско решавање спорова можете погледати на интернет страни https://vansudsko.mtt.gov.rs/adr_bodies Министарства унутрашње и спољне трговине.

Уколико имате додатних питања, молимо Вас да нам се обратите на мејл адресу reklamacije@eps.rs путем телефона на број 0800/111-202 или поштом на адресу Булевар ослобођења 100, 21000 Нови Сад.

REDOVNI, STORNO I KORIGOVANI RAČUNI

ŠTA ZNAČE I KAKO FUNKCIONIŠU?



* Član 64. Uredbe o uslovima isporuke i snabdevanja električnom energijom

7. STORNO I KORIGOVANI RAČUNI

Kao što je objašnjeno u prethodnom poglavlju, nakon reklamacionog postupka, bilo da je reklamacija prihvaćena ili odbijena, može doći do naknadne provjere podataka i korekcije obračuna. Storno i korigovani računi izdaju se upravo u takvim situacijama, ali i nakon drugih postupaka, poput kontrole mernog mesta i zamene brojila.

Nije neuobičajeno da potrošač za isti mesec dobije redovan, a zatim i storno i korigovani račun. To se događa kada se naknadno utvrdi da je potrebno ispraviti prethodni obračun zbog korekcije očitavanja, obračuna potrošnje ili drugih podataka. U takvim slučajevima prvobitni račun se formalno poništava, izdaje se novi obračun sa ispravljenim podacima.

Poništavanje prethodnog obračuna vrši se izdavanjem storno računa. Potrošače često zbunjuje činjenica da storno račun EPS-a po pravilu ne sadrži minus predznak niti se po izgledu značajno razlikuje od prvobitnog računa. U najvećem broju slučajeva jedina vidljiva razlika jeste oznaka „STORNO“ na vrhu dokumenta, zbog čega se može steći utisak da je reč o novom računu, iako on služi isključivo za poništavanje prethodnog obračuna. Nakon toga izdaje se korigovani račun, koji sadrži ispravljene podatke i predstavlja važeći obračun za taj mesec.

Iako potrošač za isti mesec može dobiti tri dokumenta – prvobitni, storno i korigovani račun – to ne znači da postoji više obaveza za plaćanje. Obratite pažnju na oznaku računa i imajte u vidu da korigovani račun zamenjuje prethodno izdat obračun. Ukoliko oznake nisu jasne ili postoji nedoumica u vezi sa obračunom, potrošač ima pravo da se obrati snabdevaču radi dodatnog pojašnjenja.

Šta ako je prvobitni račun već plaćen?

Dešava se da potrošač plati prvobitni račun, a zatim naknadno dobije storno i korigovane račune. Korekcije često obuhvataju više obračunskih perioda, pa potrošač istovremeno može dobiti veći broj storno i korigovanih računa.

U takvim situacijama ranije izvršene uplate ne nestaju, već se evidentiraju na računu potrošača i uračunavaju u novi obračun. Međutim, često nije jasno gde su te uplate prikazane, naročito kada su izvršene neposredno pre izdavanja korigovanih računa.

Kada postoji veći broj korekcija, najsigurniji način provere jeste da od snabdevača zatražite analitičku karticu. Ovaj dokument sadrži pregled svih zaduženja, uplata, storno knjiženja i ispravki evidentiranih na korisničkom računu. Iako može biti složena za tumačenje, upravo iz analitičke kartice može se utvrditi da li su sve uplate pravilno evidentirane, kako su izvršene korekcije obračuna i da li je konačno zaduženje pravilno utvrđeno.

Gubitak prava na popust nakon korekcije računa

Naknadne korekcije obračuna mogu uticati i na iznos popusta za redovno plaćanje računa.

Dešava se da potrošač blagovremeno plati račun i ostvari popust, a da nakon naknadnog očitavanja brojila, kontrole mernog mesta ili druge korekcije obračuna prvobitni račun bude storniran, a za isti obračunski period izdat korigovani račun sa drugačijim zaduženjem.

Korigovani račun predstavlja novi obračun i sadrži novi rok dospeća za plaćanje. Ako potrošač izmiri celokupan iznos po korigovanom račun u okviru novog roka dospeća, pravo na popust se ponovo obračunava.

Problem nastaje kada korekcija obuhvata više obračunskih perioda ili kada zbog naknadno evidentirane potrošnje dođe do povećanja zaduženja. U takvim situacijama potrošači se mogu suočiti sa gubitkom ranije ostvarenog popusta, iako su prvobitne račune platili u roku. Ovakve situacije posebno izazivaju nezadovoljstvo kada je do korekcije došlo zbog okolnosti na koje potrošač nije mogao da utiče, kao što su neočitavanje brojila ili naknadna korekcija podataka o potrošnji.

Kako storno i korigovani računi ponekad budu dostavljeni tek nakon više nedelja ili meseci, a nije neuobičajeno ni da potrošač istovremeno dobije veći broj takvih računa za različite obračunske periode, potrebno je obratite pažnju na datum izdavanja i rok dospeća svakog korigovanog računa, jer od tog roka zavisi ostvarivanje prava na popust za redovno plaćanje.

Ako postoji nedoumica u vezi sa izvršenim korekcijama, obračunatim popustom ili evidentiranim uplatama, zatražite dodatno obrazloženje i analitičku karticu.

PROVERA ISPRAVNOSTI BROJILA



1

Posumnjali ste da brojilo ne radi ispravno

- jedna tarifa ne registruje potrošnju
- brojilo ne registruje potrošnju
- potrošnja značajno odstupa od uobičajene



2

Podnesite zahtev DMDM-u

Direkcija za mere i dragocene metale



3

EDS skida brojilo

- sačinjava zapisnik
- zatražite svoj primerak zapisnika



4

Vanredni pregled brojila

- ✓ Ako je brojilo neispravno
→ troškove snosi **EDS**
- ✗ Ako je brojilo ispravno
→ troškove snosi **podnosilac zahteva**



Sačuvajte zapisnik o skidanju brojila.



Godina do koje važi overa brojila nalazi se na žigu/plombi.
Rok overe iznosi **12 godina**.

8. PROVERA ISPRAVNOSTI BROJILA

Pored pitanja u vezi sa očitavanjem i obračunom potrošnje, potrošači se često obraćaju savetovalištu zbog sumnje da brojilo ne radi ispravno.

Overa brojila (baždarenje)

Brojila električne energije podležu periodičnoj metrološkoj kontroli i moraju imati važeću overu. Rok važenja overe brojila električne energije iznosi 12 godina.

Godina do koje overa važi najčešće je označena na žigu koji se nalazi na brojilu. Ako imate pristup brojilu, možete sami proveriti ovu oznaku. Pri tome ne smete uklanjati, pomerati niti oštećivati žigove, plombe ili druge oznake na mernom uređaju.

Ako je istekao rok overe, brojilo bi trebalo da bude ponovo overeno ili zamenjeno. Sam istek roka overe ne znači automatski da brojilo meri netačno, ali znači da brojilo nije u zakonitoj upotrebi.

Ako ne možete da pristupite brojilu ili niste sigurni kako da protumačite oznake, podatke o overi možete zatražiti od Elektrodistribucije Srbije (EDS).

Kada postoji razlog za proveru brojila?

Proveru brojila posebno treba razmotriti u slučajevima kada:

- jedna od tarifa duže vreme prikazuje 0 kWh ili postoji sumnja da potrošnja nije pravilno evidentirana i raspoređena između više i niže tarife;
- potrošnja odstupa od uobičajene potrošnje domaćinstva bez očiglednog razloga;
- brojilo ne registruje potrošnju iako se električna energija koristi;
- displej brojila ne radi ili prikazuje grešku;
- postoje vidljiva oštećenja brojila ili plombi;
- istekao je rok važenja overe brojila.

Vanredna provera brojila

Kada postoji sumnja u ispravnost brojila, potrošač može podneti zahtev za vanrednu proveru brojila. Zahtev se može podneti Direkciji za mere i dragocene metale.

Nakon podnošenja zahteva EDS vrši skidanje brojila i sačinjava zapisnik u kojem se evidentiraju podaci o brojilu i stanje registrovano u trenutku demontaže. Ako zapisnik nije predat prilikom zamene ili skidanja brojila, zatražite njegovu kopiju i sačuvajte je.

Pre potpisivanja pažljivo proverite sadržaj zapisnika. Kada podaci nisu tačni ili pojedine okolnosti nisu evidentirane, tražite da se vaše primedbe unesu u zapisnik pre potpisivanja.

Posebnu pažnju obratite na stanje brojila, fabrički broj, podatke o plombama i druge informacije koje mogu biti značajne za kasniji obračun ili eventualni spor.

Nakon skidanja brojilo se upućuje na ispitivanje radi utvrđivanja da li meri u propisanim granicama greške.

Ko snosi troškove provere?

Kada se proverom utvrdi da brojilo nije ispravno, troškove vanrednog pregleda, demontaže i drugih radnji u vezi sa proverom snosi Elektro distribucija Srbije. U tom slučaju operator sistema dužan je da izvrši i odgovarajuću korekciju obračuna u skladu sa propisima koji uređuju ispravku pogrešno evidentirane potrošnje.

Ako se utvrdi da brojilo ispravno meri, troškove postupka snosi podnosilac zahteva. To može obuhvatiti troškove izlaska na teren, demontaže brojila i samog ispitivanja.

Pre podnošenja zahteva za vanrednu proveru brojila proverite i druge moguće uzroke spornog obračuna, kao što su greške u očitavanju, procenjena potrošnja ili nepravilno evidentirani podaci.

9. RAČUN ZA STRUJU NIJE NA VAŠE IME

Mnogi potrošači koriste stan ili kuću godinama, a da se račun za električnu energiju i dalje vodi na prethodnog vlasnika ili preminulog člana porodice. Pošto računi redovno stižu i električna energija se nesmetano koristi, pitanje na čije ime se vodi račun često ostane nerešeno.

Poteškoće se najčešće javljaju tek kada potrošač želi da podnese reklamaciju, zaključi sporazum o otplati duga, promeni podatke, izvrši proveru brojila ili ostvari neko drugo pravo u vezi sa snabdevanjem električnom energijom. Tada se ispostavi da se ugovor o snabdevanju i dalje vodi na drugo lice.

Uredba o uslovima isporuke i snabdevanja električnom energijom propisuje da se promena podataka prijavi u roku od 15 dana. Nakon kupovine nepokretnosti, nasleđivanja ili druge okolnosti koja utiče na korišćenje objekta, ne treba odlagati usklađivanje podataka kod snabdevača.

Da biste račun preneli na svoje ime, podnesite zahtev snabdevaču i dostavite dokumentaciju kojom dokazujete pravo svojine ili drugo pravo korišćenja nepokretnosti. U zavisnosti od situacije, kao dokaz se prilaže kupoprodajni ugovor, ostavinsko rešenje, ugovor o poklonu ili drugi odgovarajući dokument.

Šta ako je prethodni vlasnik preminuo?

Jedan od najčešćih problema nastaje kada se merno mesto i dalje vodi na preminulog člana porodice. Iako se električna energija nesmetano koristi, naslednici često godinama ne usklade podatke o korisniku, pa se poteškoće jave tek kada treba podneti reklamaciju, zaključiti novi ugovor ili rešavati dugovanja.

U takvim situacijama podnesite zahtev za promenu podataka i dostavite dokumentaciju iz koje proizlazi pravo korišćenja ili svojine na nepokretnosti. Ukoliko ostavinski postupak nije okončan ili imovinski odnosi nisu u potpunosti uređeni, za rešavanje zahteva često je potrebno dostaviti dodatnu dokumentaciju.

Da li dug prethodnog vlasnika prelazi na novog vlasnika?

Neizmirene obaveze prethodnog vlasnika ne mogu biti razlog da novi vlasnik ne zaključi ugovor o snabdevanju električnom energijom. Ipak, prilikom kupovine nepokretnosti korisno je proveriti stanje dugovanja i evidentirati stanje brojila na dan primopredaje kako bi se izbegli kasniji sporovi. Sačuvajte zapisnik o primopredaji nepokretnosti ili drugi dokument iz kojeg se može utvrditi stanje brojila na dan preuzimanja objekta.

Ne odlažite usklađivanje podataka. Što se ranije račun prenese na lice koje koristi objekat, lakše će biti podnošenje reklamacija, ostvarivanje prava iz ugovora o snabdevanju i rešavanje eventualnih sporova sa EPS-om ili EDS-om.

10. DA LI DUG ZA STRUJU MOŽE DA ZASTARI?

Potrošači nam se povremeno obraćaju nakon što dobiju opomenu ili zahtev za plaćanje dugovanja za električnu energiju nastalih pre više godina. U takvim situacijama često se postavlja pitanje da li dug za struju može da zastari.

Prema Zakonu o obligacionim odnosima, potraživanja za isporučenu električnu energiju prema domaćinstvima zastarevaju u roku od jedne godine od dospelosti svakog pojedinačnog računa. To znači da se zastarelost ne računa za ukupan dug, već za svaki račun posebno.

Zastarelost ne nastupa automatski. Čak i kada je protekao zakonom propisani rok, potrošač mora da se pozove na zastarelost. Sud na zastarelost ne pazi po službenoj dužnosti.

Takođe, zastarelost može biti prekinuta. Do toga može doći, na primer, pokretanjem sudskog ili izvršnog postupka, kao i priznanjem duga ili delimičnom uplatom.

Kada postoji nedoumica u vezi sa starim dugovanjima, analitička kartica predstavlja najpouzdaniji način provere evidentiranih zaduženja i uplata. Iz nje se može utvrditi na koje obračunske periode se dug odnosi i da li postoji osnov za isticanje prigovora zastarelosti.

Promene u načinu evidentiranja uplata

Od 2025. godine izmenjen je način formiranja poziva na broj na računima za električnu energiju. Poslednje četiri cifre poziva na broj označavaju mesec i godinu obračunskog perioda, što omogućava jasnije povezivanje uplate sa konkretnim računom. Ovakav način evidentiranja povećava preglednost obračuna i olakšava praćenje uplata po pojedinačnim obračunskim periodima.

Pre nego što se pozovete na zastarelost proverite:

- na koji period se odnosi dugovanje;
- da li je od dospelosti računa proteklo više od godinu dana;
- da li je u međuvremenu pokrenut sudski ili izvršni postupak;
- da li je dug priznat ili delimično plaćen;
- šta pokazuje analitička kartica za sporni period.

Pre zaključenja ugovora o priznanju duga, delimične uplate ili preduzimanja drugih radnji koje mogu uticati na zastarelost, proverite da li je potraživanje zastarelo i po potrebi potražite stručni savet.

ZASTARA EPS RAČUNA

Primena Zakona o obligacionim odnosima i unapredjenje obračunske prakse od 2025. godine.

Zakon o zastarelosti:

 Domaćinstva: **Zastarelost** u roku od 1 godine

 Pravna lica: **Zastarelost** u roku od 3 godine

PROMENA OD 1. JANUARA 2025.

Poziv na broj:

Poslednje 4 cifre **mesec** i godina obračuna.

OBRAČUNSKA PRAKSA PRE I POSLE PROMENE

DO 31.12.2024.	OD 2025.
• Neprecizno knjiženje	• Jasno po periodu
• Česti zastareli dugovi	• Rizik smanjen
• Slaba kontrola	• Kontrola obaveza
• Niska transparentnost	• Veća transparentnost

U slučaju spora:



Zatražite
**ANALITIČKU
KARTICU**
za sporni period.



KLJUČNE PORUKE:

- Zastarelost po Zakonu
- Precizan obračun
- Jača zaštita potrošača

Plaćanje starih dugovanja i poziv na broj

Pre 2025. godine potrošači su često imali problem da utvrde za koji obračunski period je izvršena uplata. Poziv na broj na uplatnici nije jasno označavao mesec i godinu na koje se uplata odnosi, zbog čega su se uplate često knjižile na najstarija evidentirana dugovanja.

Takav način knjiženja mogao je imati značajne posledice po potrošača. U pojedinim slučajevima uplata je mogla biti evidentirana kao plaćanje starijeg duga, što je moglo uticati i na pitanje zastarelosti potraživanja.

Od 2025. godine izmenjen je način formiranja poziva na broj na računima za električnu energiju, što omogućava lakše povezivanje uplata sa konkretnim obračunskim periodima.

Ako potrošač ima dugovanja za više obračunskih perioda ili postoji spor u vezi sa zastarelošću pojedinih potraživanja, prilikom uplate treba jasno označiti obračunski period na koji se uplata odnosi. Zbog toga je najbolje uplatu izvršiti preko elektro-nskog bankarstva ili opšte uplatnice, uz navođenje meseca i godine na koje se uplata odnosi i korišćenje poziva na broj sa računa za taj obračunski period.

Na taj način potrošač ima dodatni dokaz o tome na koje se dugovanje uplata odnosila, što može biti od koristi u slučaju spora o načinu knjiženja uplata.

11. OBUSTAVA ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE ZBOG NEPLAĆENIH RAČUNA

Kada potrošači dobiju upozorenje pred obustavu isporuke električne energije, najčešća reakcija je strah da će struja biti isključena odmah. Postupak obustave isporuke električne energije ima više koraka i ne dolazi do njega odmah nakon nastanka duga.

Obustava isporuke zbog neplaćenih računa ne nastupa automatski. Pre nego što zatraži obustavu isporuke od Elektrodistribucije Srbije (EDS), snabdevač (EPS) je dužan da potrošača upozori na postojanje duga i ostavi mu dodatni rok za izmirenje obaveza.

U upozorenju treba da budu navedeni iznos duga, rok za njegovo izmirenje, način plaćanja i obaveštenje da će, ako dug ne bude izmiren, biti pokrenut postupak obustave isporuke električne energije. Rok za izmirenje duga ne može biti kraći od 15 dana niti duži od 30 dana od dana dostavljanja.

Upravo u tom periodu potrošač ima mogućnost da reaguje, proverí osnovanost dugovanja, podnese reklamaciju ili pokuša da pronađe način za izmirenje obaveza pre nego što dođe do obustave isporuke električne energije. Najveća greška koju potrošači prave jeste da ne preduzmu ništa u ostavljenom roku očekujući da će problem rešavati kasnije.

Šta se dešava nakon isteka ostavljenog roka?

Ako dug ne bude izmiren i ne budu preduzete druge radnje radi njegovog rešavanja, snabdevač može podneti zahtev EDS-u za obustavu isporuke električne energije.

Nakon prijema zahteva EDS sprovodi postupak obustave isporuke. Obustava ne znači da je ugovor o snabdevanju prestao da važi. Potrošači često očekuju da nakon isključenja više neće dobijati račune, ali se tokom trajanja obustave i dalje obračunavaju pojedine stavke, poput obračunske snage i troška garantovanog snabdevača. Izuzetak postoji kada je obustava izvršena na zahtev potrošača za period od najmanje jedne, a najviše dve godine. Dugovanje i dalje postoji, a snabdevanje može biti ponovo uspostavljeno nakon otklanjanja razloga zbog kojih je obustava izvršena.

Kada obustava nije dozvoljena?

Posebna zaštita postoji u slučajevima kada potrošač osporava račun u sudskom ili vansudskom postupku i istovremeno uredno plaća tekuće račune. U takvim situacijama pružanje usluge ne može biti obustavljeno do okončanja postupka.

Takođe, energetske ugroženim kupcima koji su taj status stekli zbog zdravstvenog stanja ne može se obustaviti isporuka električne energije zbog neplaćenih računa tokom perioda važenja tog statusa.

Pre nego što istekne rok iz upozorenja, proverite:

- Da li su sva vaša dugovanja pravilno evidentirana;
- Da li su sve vaše uplate knjižene;
- Da li postoji račun koji osporavate;
- Da li je deo potraživanja zastareo;
- Da li postoji mogućnost otplate na rate.

Šta nakon obustave?

Ukoliko je do obustave već došlo, što pre kontaktirajte snabdevača i informišite se o uslovima za ponovno uključenje. Dug se može izmiriti, podneti reklamacija ako postoji sumnja u tačnost obračuna ili se može zatražiti mogućnost otplate duga na rate.

Nakon što snabdevač obavesti EDS da su razlozi za obustavu otklonjeni, isporuka električne energije mora biti ponovo uspostavljena u propisanom roku. Ponovno uključenje ne sme se uslovljavati plaćanjem dugovanja za koja je nastupila zasterelost.

Najvažnije je da se na upozorenje reaguje odmah. Većina problema može se rešiti pre nego što dođe do isključenja struje.

12. VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

U slučaju da reklamacija nije prihvaćena ili problem nije rešen na zadovoljavajući način, sledeći korak može biti pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

Vansudsko rešavanje sporova predstavlja način da se spor između potrošača i trgovca pokuša rešiti bez pokretanja sudskog postupka. Postupak vode lica koja se nalaze na listi tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koju vodi Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine.

Postupak nije moguće pokrenuti bez prethodno podnete reklamacije.

Za razliku od ranijih rešenja, trgovac ne može da odbije učešće u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Nakon pokretanja postupka dužan je da učestvuje u njegovom sprovođenju.

Kako se pokreće postupak?

Postupak se pokreće podnošenjem predloga za vansudsko rešavanje potrošačkog spora.

Uz predlog je potrebno priložiti dokumentaciju koja je značajna za rešavanje spora, kao što su:

- reklamacija;
- odgovor na reklamaciju;
- računi;

- fotografije brojila;
- zapisnici o kontroli mernog mesta;
- druga dokumentacija od značaja za spor.

Po pravilu, postupak treba da bude okončan u roku od 90 dana od dana podnošenja predloga. U složenijim predmetima rok može biti produžen, ali najduže za još 90 dana.

Postupak vanskudskog rešavanja potrošačkog spora je besplatan za potrošača.

Svaka strana snosi samo svoje eventualne troškove, kao što su troškovi zastupanja putnih troškova ili troškovi pribavljanja dokumentacije.

Kako se postupak završava?

Najpovoljniji ishod je da potrošač i trgovac postignu sporazum o rešavanju spora.

Ukoliko sporazum ne bude postignut, telo koje vodi postupak može dati preporuku o načinu rešavanja spora. Postupak će biti i obustavljen ako se utvrdi da njegovo dalje vođenje nije celishodno.

Ako spor ne bude rešen u postupku vanskudskog rešavanja, potrošač i dalje može da zaštitu svojih prava ostvaruje pred sudom.

13. KADA DUG ZA STRUJU ZAVRŠI KOD IZVRŠITELJA

Mnogi potrošači prvi put saznaju da postoji problem sa dugovanjem tek kada prime rešenje javnog izvršitelja. Zbog toga je važno znati da izvršni postupak ne počinje iznenada, već mu najčešće prethode neplaćeni računi, opomene i drugi pokušaji naplate.

Kada snabdevač smatra da postoji neizmireno dugovanje, može pokrenuti postupak prinudne naplate. Novina u Zakonu o zaštiti potrošača jeste obaveza trgovca da pre pokretanja izvršnog postupka potrošača lično obavesti o postojanju duga i ostavi mu dodatni rok od 15 dana za izmirenje obaveze.³

Ovakvo obaveštenje predstavlja poslednju priliku da potrošač proveri osnov i visinu potraživanja, izvrši uplatu, zaključi sporazum o otplati duga ili ukaže na eventualne nepravilnosti pre pokretanja izvršnog postupka.

Ako dug ne bude izmiren u ostavljenom roku, može biti pokrenut izvršni postupak radi prinudne naplate.

³ Ova odredba primenjuje se od 1. avgusta 2026. godine.

Šta treba proveriti?

Po prijemu rešenja obratite pažnju na sledeće:

- na koji period se odnosi dugovanje;
- da li se radi o računu koji je zaista neplaćen;
- da li su sve ranije uplate evidentirane;
- da li je dugovanje možda zastarelo;
- da li je ranije podneta reklamacija u vezi sa istim računom;
- da li su podaci o potrošaču i mernom mestu tačni.

Posebnu pažnju treba obratiti na potraživanja koja se odnose na periode stare više godina. U takvim situacijama korisno je proveriti da li postoji osnov za isticanje prigovora zastarelosti i po potrebi potražiti stručni savet.

Nemojte ignorisati pošiljku

Jedna od najčešćih grešaka jeste da potrošač ne preuzme pošiljku ili je ostavi po strani smatrajući da će time odložiti problem.

Nepreuzimanje pošiljke ne sprečava nastavak postupka. U određenim slučajevima dostavljanje se smatra izvršenim i kada pošiljka nije lično preuzeta, zbog čega rok za izjavljivanje pravnog sredstva može isteći a da potrošač toga nije svestan. Zbog toga svaku pošiljku suda ili javnog izvršitelja treba preuzeti i pažljivo proveriti rokove navedene u dokumentaciji.

Šta ako smatrate da dug nije osnovan?

Ukoliko smatrate da dug ne postoji, da je već plaćen, da je zastareo ili da postoje druge nepravilnosti, prigovor je potrebno podneti u roku navedenom u rešenju.

Prigovor se podnosi javnom izvršitelju koji je doneo rešenje, u dovoljnom broju primeraka za sud, izvršitelja i drugu stranu u postupku.

Nakon prijema prigovora, predmet se dostavlja nadležnom sudu koji odlučuje o osnovanosti prigovora. Ako sud usvoji prigovor, izvršni postupak će biti obustavljen ili nastavljen kao parnični postupak, u zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja.

Zbog kratkih rokova i mogućih posledica njihovog propuštanja, potrošač treba odmah po prijemu rešenja da proveriti koja pravna sredstva su mu na raspolaganju.

Ako potrošač nije u mogućnosti da dug izmiri odjednom, preporučljivo je da što pre proveriti da li postoji mogućnost plaćanja duga na rate obraćanjem poveriocu ili, ako je izvršni postupak već pokrenut, javnom izvršitelju.

Kada dug ne bude izmiren, izvršenje se može sprovesti na različite načine propisane zakonom. Izvršenje se najčešće sprovodi preko zarade, penzije ili sredstava na računu dužnika.

Pored osnovnog duga, potrošač može biti obavezan da plati i troškove postupka, zbog čega ukupan iznos za plaćanje često premašuje prvobitno dugovanje. Kada naplata na ovaj način nije moguća ili nije dovoljna za namirenje duga, izvršenje se može sprovesti i na drugoj imovini dužnika u skladu sa propisima kojima se uređuje izvršni postupak.

Ako niste sigurni na koji period se potraživanje odnosi, smatrate da je zastarelo ili da obračun nije tačan, preporučljivo je da bez odlaganja potražite stručni savet.

Kod izvršnog postupka rokovi su često kratki, pa odlaganje reakcije može dovesti do gubitka pojedinih prava.

14. ZAVRŠNA NAPOMENA

Problemi koji se mogu javiti u vezi sa snabdevanjem električnom energijom veoma su raznovrsni i nije moguće da jedan vodič obuhvati sve situacije sa kojima se potrošači mogu susresti.

Cilj ovog vodiča je da potrošačima pomogne da lakše razumeju svoja prava, prepoznaju moguće nepravilnosti i preuzmu prve korake u njihovom rešavanju.

Ako se suočite sa problemom koji nije obuhvaćen ovom publikacijom ili niste sigurni kako da zaštitite svoja prava u konkretnom slučaju, možete se obratiti Udruženju za zaštitu prava potrošača „Prosperitet“ radi dobijanja informacija i saveta.

15. KORISNI ALATI ZA POTROŠAČE

Alati su namenjeni potrošačima koji imaju pitanja ili probleme u vezi sa računima za električnu energiju, očitavanjem brojila, procenjenom potrošnjom, samoočitavanjem, reklamacijama, kao i postupanjem EPS-a i EDS-a.

U internet stanici Prosperiteta dostupni su:

- obrasci reklamacija;
- tabela za praćenje potrošnje električne energije;
- praktični vodiči i publikacije;
- korisne informacije za ostvarivanje prava potrošača.

Ovi alati imaju informativni karakter i predstavljaju opštu pomoć potrošačima. Svaki slučaj zavisi od konkretnih činjenica, raspoložive dokumentacije i okolnosti pojedinačnog slučaja.

Skenirajte QR kod i pristupite dodatnim alatima i obrascima pripremljenim u okviru projekta „Pravda preko kilovata“ ili ih pronađite na adresi:

<https://prosperitet.rs/alati-za-potrosace/>





OVA PUBLIKACIJA NASTALA JE U OKVIRU PROJEKTA „PRAVDA PREKO KILOVATA“ KOJI JE DEO PROGRAMA „EU RESURS CENTAR ZA CIVILNO DRUŠTVO U SRBIJI“, KOJI SPROVODI BEOGRADSKA OTVORENA ŠKOLA SA PATNERIMA UZ PODRŠKU EVROPSKE UNIJE.

"OVA PUBLIKACIJA OBJAVLJENA JE UZ FINANSIJSKU POMOĆ EVROPSKE UNIJE I ZA NJENU SADRŽINU ODGOVORNO JE ISKLJUČIVO UDRUŽENJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA „PROSPERITET“ NOVI SAD I ONO NUŽNO NE ODRAŽAVA STAVOVE EVROPSKE UNIJE."

