

# ISKUSTVA SA SNABDEVANJEM POTROŠAČA PRI OTVARANJU TRŽIŠTA ELEKTRIČNE ENERGIJE U SRBIJI

N. MILOŠEVIĆ, EPS distribucija d.o.o. Beograd – Ogranak Subotica, Srbija  
N. KATIĆ, Fakultet tehničkih nauka Novi Sad, Srbija

## Kratak sadržaj

U ovom radu je predstavljena deregulacija elektroprivrede Srbije, koja ima za cilj otvaranja tržišta električne energije sa nediskriminatornim pristupom svih proizvođača, snabdevača i kupaca. Poseban akcenat je stavljen na problematiku snabdevanja iz ugla operatora distributivnog sistema. Prvo je opisan proces deregulacije elektroprivrede Srbije od 2004. godine do danas, sa naglaskom na tržište električne energije. Zatim su predstavljena pravila snabdevanja krajnjih kupaca električnom energijom, kako bi se u narednom poglavlju skrenula pažnja na nedostatke organizacije tržišta električne energije u Srbiji. Navode se problemi koji se odnose na neobaveštenost kupca i distributera, neprimenjivanje procedure pri promeni snabdevača, kao i problematiku sprovođenja obustava na zahtev snabdevača. Svi navedeni problema i njihova rešavanja, dati su iz ugla ogranka operatora distributivnog sistema, sa ciljem unapređenja tržišta električne energije u Srbiji.

**Ključne reči:** tržište električne energije, snabdevanje električnom energijom, snabdevači, operator distributivnog sistema

## 1. UVOD

Proces deregulacije Elektroprivrede Srbije (EPS) jedan je od reformskih ciljeva i obaveza u okviru integracije Republike Srbije u Evropsku uniju. Proces je otpočeo usvajanjem Zakona o Energetici 2004. godine. Odlukom Vlade Republike Srbije došlo je u 2005. godini do razdvajanja bivšeg vertikalno integrisanog monopola EPS-a na dva nova preduzeća:

1. Elektromreže Srbije – Javno preduzeće za prenos električne energije i upravljanje prenosnim sistemom na teritoriji Republike Srbije (EMS) i
2. Elektroprivreda Srbije – Javno preduzeće za proizvodnju i distribuciju električne energije, upravljanje distributivnim sistemom i trgovinu električnom energijom (EPS) [1].

U skladu sa Zakonom o energetici iz 2004. godine, formirana je Agencija za energetiku Republike Srbije (AERS). Elektroprivreda Srbije osnovala je 2013. godine privredno društvo „EPS Snabdevanje“ a AERS je dala 1. jula 2013. godine licencu za javno snabdevanje Privrednom društvu „EPS Snabdevanje“, koje je od tada javni

snabdevač svih kupaca električne energije koji se snabdevaju po regulisanim cenama. Na otvorenom tržištu električne energije od 1. januara 2014. godine obavlja poslove snabdevača i ostalih krajnjih kupaca. Osnivanjem EPS Snabdevanja razdvojili su se poslovi snabdevanja i distribucije električne energije. Razdvajanje je bilo neophodno radi druge faze otvaranja tržišta, odnosno ulaska drugih snabdevača koji, od 1. januara 2014. godine, ugovaraju snabdevanje sa svim kupcima, osim sa domaćinstvima i malim kupcima. Sa njima će ugovore o snabdevanju moći da potpisuju od 1. januara 2015. godine. Svi snabdevači koriste distributivnu mrežu, odnosno usluge Operatora distributivnog sistema [4].

Novi Zakon o energetici objavljen je u decembru 2014. godine. Prema novo donetom zakonu EPS je prošla kroz još jednu fazu reorganizacije. Od jula 2015. godine sva privredna društva za proizvodnju uglja i električne energije su integrisana u EPS, osnovano je jedno privredno društvo za distribuciju električne energije „EPS Distribucija“, kao operator distributivnog sistema (ODS) u kojem su sadržana sva prethodna društva za distribuciju, i nastavljen je rad „EPS Snabdevanje“ [5]. Na taj način umesto dosadašnjeg organizovanja kroz 14 pravnih subjekata sistem će funkcionisati sa tri pravna subjekta. Organizacija elektroenergetskog sistema u Srbiji u okviru novog Zakona o energetici sastoji se od 4 dela:

1. Proizvodnja električne energije,
2. Prenosni sistem električne energije i upravljanje prenosnim sistemom,
3. Distributivni sistem električne energije i upravljanje distributivnim sistemom električne energije,
4. Tržište električne energije.

Organizacija tržišta električne energije u Srbiji u okviru Zakona o Energetici obuhvata:

1. Bilateralno tržište električne energije,
2. Balansno tržište električne energije,
3. Organizovano tržište električne energije.

Učesnici na tržištu električne energije su: a) proizvođači električne energije; b) snabdevači; c) snabdevač na veliko; d) krajnji kupci; e) operator prenosnog sistema električne energije; f) operator distributivnog sistema električne energije; g) operator zatvorenog distributivnog sistema električne energije; h) operator tržišta. Učesnici na tržištu električne energije dužni su da operatoru prenosnog, odnosno distributivnog sistema, dostave sve potrebne podatke u skladu sa pravilima o radu prenosnog sistema, pravilima o radu distributivnog sistema i pravilima o radu tržišta električne energije. U ovom radu će se u posebnim poglavljima opisati pravila snabdevanja krajnjih kupaca električnom energijom prema Zakonu o Energetici, kao i iskustva u snabdevanju krajnjih potrošača sa gledišta operatora distributivnog sistema električne energije.

## **2. PRAVILA SNABDEVANJA KRAJNJIH KUPACA ELEKTRIČNOM ENERGIJOM**

Pravo da slobodno biraju svog snabdevača na tržištu električne energije imaju svi krajnji kupci električne energije. Snabdevanje krajnjih kupaca električnom energijom može da obavlja energetska subjekt koji ima licencu za obavljanje delatnosti snabdevanja u skladu sa Zakonom o energetici. Snabdevanje krajnjih kupaca električnom energijom može da obavlja i proizvođač koji ima licencu za obavljanje delatnosti snabdevanja, u skladu sa Zakonom o energetici [2]. U Srbiji snabdevači mogu dobiti dve vrste licenci i to za snabdevanje električnom energijom (prodaja električne energije kupcima za njihove potrebe ili radi preprodaje) i za snabdevanje na veliko električnom energijom (prodaja električne energije kupcima, uključujući preprodaju, osim prodaje krajnjim kupcima). Na web-sajtu AERS-a imamo dostupan registar licenci, gde imamo uvid u aktivne licence. Trenutno u Srbiji ima 24 snabdevača koji imaju licencu za snabdevanje na veliko i 50 za snabdevanje električnom energijom. Snabdevanje krajnjih kupaca se može ostvariti na osnovu:

- Ugovora o potpunom snabdevanju,
- Ugovora o snabdevanju sa unapred određenom količinom električne energije,
- Ugovora o garantovanom snabdevanju,
- Rezervnog snabdevanja.

### **Ugovor o potpunom snabdevanju**

Za jedno mesto primopredaje i za isti period snabdevanja može se zaključiti samo jedan ugovor o potpunom snabdevanju. Krajnji kupac koji je zaključio ugovor o potpunom snabdevanju, ne može za isto mesto

primopredaje i za isti period snabdevanja zaključiti drugi ugovor o snabdevanju električnom energijom. Kada je zaključen ugovor o snabdevanju, snabdevač je dužan da pre otpočinjanja snabdevanja zaključi:

- ugovor kojim je uredio svoju balansnu odgovornost, a kojim su obuhvaćena i mesta primopredaje tog krajnjeg kupca i
- ugovor o pristupu sistemu sa operatorom sistema na koji je objekat krajnjeg kupca priključen [2].

### **Ugovor o snabdevanju sa unapred određenom količinom električne energije**

Za jedno mesto primopredaje, za svaki obračunski period tokom perioda snabdevanja, može se zaključiti više ugovora o snabdevanju sa unapred određenim količinama električne energije. Kada je zaključen ugovor o snabdevanju sa unapred određenom količinom električne energije, krajnji kupac je dužan da pre otpočinjanja snabdevanja zaključi:

- ugovor kojim uređuje balansnu odgovornost za svoja mesta primopredaje i
- ugovor o pristupu sistemu sa operatorom sistema na koji je njegov objekat priključen.

Ugovor o snabdevanju sa unapred određenom količinom električne energije mogu zaključivati svi krajnji kupci, osim domaćinstava i malih kupaca [2].

### **Garantovano snabdevanje**

Snabdevanje električnom energijom domaćinstava i malih kupaca, kao javna usluga (garantovano snabdevanje) obavlja snabdevač, koga odredi Vlada u skladu sa ovim zakonom (garantovani snabdevač). Garantovani snabdevač je dužan da pruža garantovano snabdevanje domaćinstvima i malim kupcima na njihov zahtev ili po automatizmu, ako kupac ne izabere drugog snabdevača. Garantovani snabdevač snabdeva domaćinstva i male kupce po ugovoru o potpunom snabdevanju. Garantovani snabdevač je dužan da objavi uslove snabdevanja i cenu električne energije na svojoj internet stranici ili na drugi pogodan način [2].

Mali kupci električne energije su krajnji kupci (pravna lica i preduzetnici) čiji su svi objekti priključeni na distributivni sistem električne energije napona nižeg od 1 kV i koji ispunjavaju jedan od sledećih uslova:

- imaju manje od 50 zaposlenih,
- ukupan godišnji prihod manji od 10,000,000 (deset miliona) evra u dinarskoj protivrednosti,
- potrošnja električne energije u prethodnoj kalendarskog godini nije prelazila 30,000 kWh [3].

Garantovani snabdevač određuje se na osnovu sprovedenog postupka javnog tendera i bira se na period od najduže pet godina. Postupak javnog tendera sprovodi Ministarstvo Energetike [2].

### **Rezervno snabdevanje**

Pravo na rezervno snabdevanje ima krajnji kupac električne energije koji nema pravo na garantovano snabdevanje, u skladu sa odredbama Zakona o energetici, u slučaju:

- stečaja ili likvidacije snabdevača koji ga je do tada snabdevao,
- prestanka ili oduzimanja licence snabdevaču koji ga je do tada snabdevao
- da nije našao novog snabdevača nakon prestanka ugovora o snabdevanju sa prethodnim, osim ako je prestanak ugovora posledica neizvršavanja obaveza plaćanja kupca
- da nije našao novog snabdevača nakon prestanka ugovora o snabdevanju sa prethodnim, a pripada kategoriji kupaca kojima se ne može obustaviti isporuka električne energije u slučaju neizvršavanja obaveza, u skladu sa zakonom.

Snabdevač koji nije u mogućnosti da snabdeva krajnjeg kupca, dužan je da o danu prestanka snabdevanja blagovremeno obavesti rezervnog snabdevača, kupca i operatora sistema. Snabdevač koji prestaje da snabdeva krajnjeg kupca, dužan je da o danu prestanka ugovora o snabdevanju blagovremeno obavesti operatora sistema. Rezervno snabdevanje se ostvaruje bez zahteva krajnjeg kupca i počinje prestankom ugovora o snabdevanju sa ranijim snabdevačem. Rezervno snabdevanje može neprekidno trajati najduže 60 dana. Rezervni snabdevač snabdeva krajnjeg kupca po ugovoru o potpunom snabdevanju i dužan je da ugovor dostavi, u pismenoj formi, krajnjem kupcu u roku od osam dana od dana početka rezervnog snabdevanja. Rezervni snabdevač je dužan da uslove rezervnog snabdevanja i cenu električne energije objavi na svojoj internet stranici. Ako krajnji kupac ne

zaključi ugovor u roku od osam dana od dana prijema ugovora od rezervnog snabdevača, operator sistema je dužan da mu, na zahtev rezervnog snabdevača, obustavi isporuku električne energije, a krajnji kupac je dužan da plati preuzetu električnu energiju. Ako krajnji kupac po isteku rezervnog snabdevanja nije našao novog snabdevača, operator sistema je dužan da mu obustavi isporuku električne energije. Vlada Republike Srbije, na osnovu sprovedenog postupka javnog tendera određuje snabdevača koji će obavljati rezervno snabdevanje [2].

### **3. ISKUSTVA SA SNABDEVANJEM KUPACA U ELEKTRODISTRIBUCIJI**

Operator distributivnog sistema mora da bude nezavisan a da pri tome omogući nediskriminatoran pristup distributivnom elektroenergetskom sistemu svim potrošačima, proizvođačima i snabdevačima. Saglasno Zakonu o Energetici operator distributivnog sistema je dužan da donese Program usklađenosti za obezbeđivanje nediskriminatornog ponašanja. Agencija daje saglasnost na Program usklađenosti operatora distributivnog sistema. Da bi se sproveo Zakon o Energetici, a na osnovu podzakonskih uredbi (uredba o uslovima isporuke i snabdevanja električnom energijom), metodologija Agencije (metodologija za određivanje cene, metodologija troškova priključenja, promena snabdevača) i pravila na koje Agencija daje saglasnost (pravila o radu distributivnog sistema, pravila o radu tržišta), moraju da se donesu usklađene procedure i uputstva svih učesnika na tržištu električne energije. S obzirom da je reorganizacija elektroprivrede Srbije skorije počela, nisu sve procedure i uputstva usklađeni (ažurirani) sa poslovima na koje ih obavezuje Zakon o Energetici. U nedostatku jasno definisanih procedura i uputstava i obzirom na novi sistem organizacije tržišta i samog operatora distributivnog sistema, povremeno se pojavljuju neslaganja među učesnicima na tržištu. Iz ugla ogranka elektrodistribucije možemo izdvojiti sledeće situacije u kojima ne postoji dobra komunikacija između učesnika na tržištu:

- obaveštenost kupaca o pravima i obavezama u otvorenom tržištu,
- procedura pri promeni snabdevača,
- obaveštenost distributera pri isteku ugovora sa trenutnim snabdevačem,
- sprovođenje obustava na zahtev snabdevača.

#### **Obaveštenost krajnjih kupaca**

Veliki deo potrošača nije upućen u novu organizaciju tržišta električne energije, te smatra da je dovoljan ugovor o prodaji električne energije koji potpisuju sa EPS-om pri priključenju njihovog mernog mesta. Potrošači moraju imati informacije da sa operatorom distributivnog sistema potpisuju ugovor o izgradnji i prijemu mernog mesta, a sa snabdevačem ugovor o snabdevanju električnom energijom. Potrošači moraju znati kojoj kategoriji potrošača pripadaju, s obzirom da domaćinstva i mali potrošači imaju pravo na garantovano snabdevanje dok ostali moraju da izaberu svog snabdevača. Takođe, kupci koji ne pripadaju kategoriji domaćinstva niti malih kupaca, pored upoznavanja prava i obaveza, kroz potpisivanje ugovora moraju biti blagovremeno upozoreni od strane izabranog snabdevača na posledice neispunjavanja ugovornih obaveza.

Direkcija za distribuciju električne energije EPS-a je 2013. godine započela aktivnosti na prepoznavanju kupaca koji ispunjavaju odredbe važećeg Zakona, stoga je u saradnji sa Agencijom za privredne registre Republike Srbije (APR RS) na osnovu godišnjih izveštaja formiran inicijalni spisak privrednih subjekata koji imaju obavezu izbora snabdevača električnom energijom. Takođe su vršene aktivnosti na obaveštavanju ovih kupaca, kako bi se svi učesnici na tržištu pripremili za novi način snabdevanja električnom energijom. EPS i tadašnja privredna društva za distribuciju električne energije su u više navrata slanjem pisanog obaveštenja izvršili pojedinačno obaveštavanje svakog kupca koji izlazi na tržište. U saradnji sa Privrednom komorom Srbije (PKS), AERS i EMS, izvršena je edukacija svih privrednih subjekata kroz prezentacije.

Pored svih napomenutih aktivnosti krajnji kupci još uvek nemaju jasnu sliku tržišta električne energije, što ih dovodi u situaciju da ne znaju gde i kome da se obrate. Da bi se ovakve situacije pravazišle neophodno je pre svega završiti reorganizaciju Elektroprivrede Srbije, doneti usklađene procedure i uputstva i zatim vršiti aktivnosti na obaveštenosti kupaca i upućivanje istih na adrese gde će dobiti odgovor za svoja pitanja.

Primer konkretne problematike neobaveštenosti kupaca jeste dobijanje Obaveštenja o prestanku važenja ugovora o garantovanom snabdevanju električnom energijom, zbog ukupne potrošnje veće od 30,000 kWh. Kupac se obaveštava da do navedenog roka mora izmiriti svoje obaveze za utrošenu električnu energiju i da izabere

snabdevača sa kojim će zaključiti novi Ugovor o prodaji električne energije sa potpunim snabdevanjem. Takođe se od garantovanog snabdevača ukazuje da ako u navedenom roku ne zaključi ugovor o prodaji električne energije sa potpunim snabdevanjem, primeniće se zakonska odredba i biće im ponuđen ugovor za rezervno snabdevanje po višoj ceni na 60 dana. Navodi se, ako se ne zaključi Ugovor o prodaji električne energije sa potpunim snabdevanjem i nakon isteka od 60 dana rezervnog snabdevanja, da će kupcu biti obustavljena dalja isporuka električne energije. U dopisu se navodi telefonski broj sa besplatnim pozivom i e-mail adresa za pomoć i otklanjanje eventualnih nedoumica.

Glavni problem je nedostupnost operatera koji mogu kupcu izaći u susret za pomoć na navedenom broju i e-mail-u. Kupci ne znaju kako i gde započeti komunikaciju sa novim snabdevačem radi potpisivanja Ugovora o prodaji električne energije sa potpunim snabdevanjem. Veliki broj se javi operatoru distributivnog sistema sa navedenom problematikom, na šta je i operator distributivnog sistema nemoćan i može samo da uputi u centre garantovanog snabdevača. Moguće rešenje ovog problema jeste formiranje službi garantovanog snabdevača u svim ograncima koji će biti osposobljeni da opsluže potrošače na svojoj teritoriji i da im daju uputstva pri problemima i nedoumicama.

### **Procedura pri promeni snabdevača**

Na tržištu električne energije u Republici Srbiji imamo spisak snabdevača koji su registrovani za učešće na tržištu električne energije (snabdevači i snabdevači na veliko). Novi registrovani snabdevači mogu da budu na spisku čim ispune uslove za dobijanje licence prema Zakonu o energetici, takođe postojeći snabdevači mogu da izgube licence.

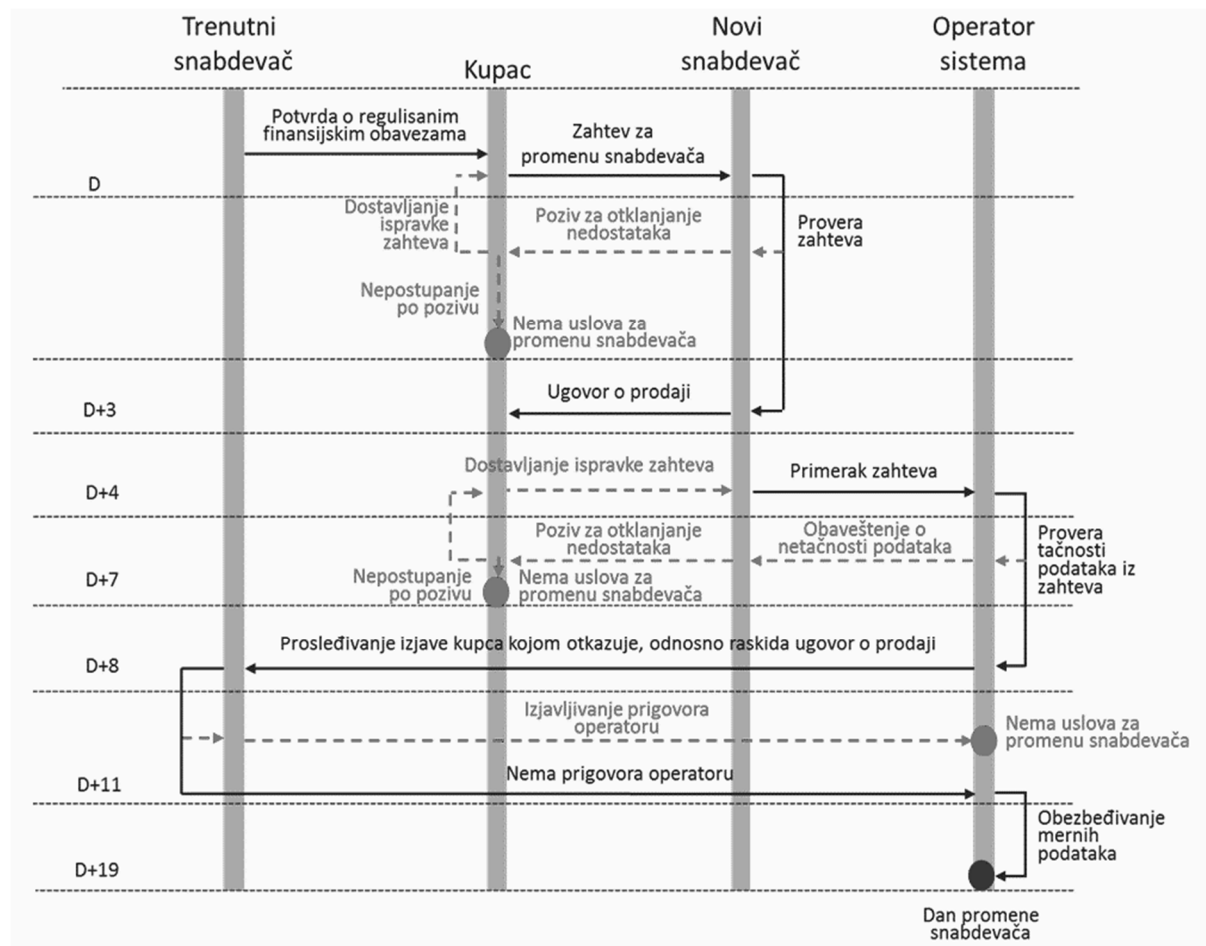
Svaki kupac koji ima ugovor o potpunom snabdevanju ima pravo na promenu snabdevača na osnovu Pravila o promeni snabdevača koje je donela Agencija. Svaki krajnji kupac električne energije po Zakonu ima pravo na slobodan izbor snabdevača pod uslovima utvrđenim Zakonom i propisima donetim na osnovu Zakona. Ispunjenost propisanih uslova za promenu snabdevača na mestu primopredaje, na zahtev kupca, ispituju operator distributivnog sistema, novi i trenutni snabdevač. Ako kupac ispunjava propisane uslove za promenu snabdevača, operator distributivnog sistema obezbeđuje merne podatke za dan u kome prestaje ugovor o potpunom snabdevanju sa trenutnim snabdevačem i evidentira promenu snabdevača na mestu primopredaje. Promena snabdevača električnom energijom je besplatna za kupca i ne može trajati duže od 21 dan od dana predaje urednog zahteva.

Kupac ima pravo da promeni snabdevača ako je pre promene snabdevača sa trenutnim snabdevačem regulisao obaveze iz ugovora o potpunom snabdevanju. Regulisanje ugovorenih obaveza je samostalna pravna celina bez čijeg ispunjenja nema uslova za promenu snabdevača. Postupak promene snabdevača pokreće kupac podnošenjem zahteva novom snabdevaču. Kupac uz zahtev prilaže saopštenje trenutnom snabdevaču o otkazu ili raskidu ugovora o potpunom snabdevanju na mestu primopredaje za koje zahteva promenu snabdevača. Novi snabdevač po prijemu zahteva kupca ispituje njegovu urednost. Kada kupac podnese uredan zahtev novom snabdevaču sa kojim je ugovorio potpuno snabdevanje, novi snabdevač narednog dana od dana prijema urednog zahteva jedan primerak prosleđuje operatoru distributivnog sistema na dalje postupanje.

Operator distributivnog sistema u roku od 3 dana od dana prijema zahteva za promenu snabdevača proverava urednost zahteva i tačnost podataka na osnovu uvida u evidencije kupaca i baze podataka koje vodi za mesto ili mesta primopredaje iz podnetog zahteva. Kada operator distributivnog sistema utvrdi da je zahtev uredan prosleđuje ga trenutnom snabdevaču na izjašnjenje, najkasnije četvrtog dana od dana prijema zahteva. Trenutni snabdevač u roku od tri dana od dana prijema zahteva može izjaviti prigovor ako kupac nije regulisao ugovorene obaveze. Ako trenutni snabdevač izjavi prigovor u roku, i dostavi ga operatoru distributivnog sistema koji ga prosleđuje kupcu i novom snabdevaču najkasnije trećeg dana od dana prijema, i u tom slučaju se smatra da kupac nema pravo promene snabdevača. Ako trenutni snabdevač nije izjavio prigovor u roku od tri dana, operator distributivnog sistema osmog dana od dana prosleđivanja zahteva trenutnom snabdevaču, obaveštava kupca i novog snabdevača da su ispunjeni uslovi za promenu snabdevača.

Operator distributivnog sistema obezbeđuje merne podatke za dan u kome prestaje ugovor o potpunom snabdevanju sa trenutnim snabdevačem, i na tom mestu primopredaje evidentira promenu snabdevača u bazama i evidencijama koje vodi. Šema postupka promene snabdevača na zahtev kupca je prikazana na Slici br.1, gde se vide svi učesnici i njihove obaveze.

Ovaj algoritam promene snabdevača se ne primenjuje u punoj meri iz razloga što operator distributivnog sistema dobija informaciju da je kupac potpisao ugovor sa novim snabdevačem bez primerka zahteva novog snabdevača, ne prosleđuje izjave kupca kojom raskida ugovor o prodaji trenutnom snabdevaču, bez izjave trenutnog snabdevača i na kraju, dan promene snabdevača ne određuje operator sistema u predviđenom roku (21 dan od dana podentog zahteva).



Slika 1: Šema postupka promene snabdevača na zahtev kupca

### Obaveštenost distributera pri isteku ugovora sa trenutnim snabdevačem

Ovde je problematika u razmeni podataka operatora distributivnog sistema, snabdevača i krajnjeg kupca. Odnosno, snabdevač je dužan da blagovremeno obavesti zainteresovane strane da ugovor o potpunom snabdevanju ističe, da bi kupac blagovremeno produžio ugovor ili izabrao novog snabdevača ili, u protivnom, da ga operator distributivnog sistema prebaci na rezervno snabdevanje. Takođe, neophodno je da je o tome upoznat i rezervni snabdevač, koji u roku od 8 dana dostavlja kupcu ugovor u pisanoj formi. Ako kupac u roku od 8 dana od dana prijema ugovora ne zaključi ugovor, operator distributivnog sistema mora biti obavešten od strane rezervnog snabdevača da bi se krajnjem kupcu obustavila isporuka električne energije.

### Sprovođenje obustava na zahtev snabdevača

Problematiku u ovom delu možemo podeliti u dva nezavisna dela:

1. Kada krajnjem kupcu prestaje da važi ugovor o snabdevanju sa garantovanim snabdevačem, operator distributivnog sistema dobija nalog za isključenje a dešava se da isti potrošač već ima potpisan ugovor sa potpunim snabdevanjem, ali o tome nije obavešten niko od zainteresovanih strana.
2. Na zahtev snabdevača da se kupcu obustavi isporuka električne energije (neizmirenost finansijskih obaveza, ili nepotpisivanje ugovora o rezervnom snabdevanju pri isteku 60 dana od početka snabdevanja na rezervnom

snabdevanju), operator distributivnog sistema u pojedinim slučajevima nije u mogućnosti da obavi isključenja, odnosno ne može da pristupi mernom mestu. U takvim slučajevima, operator distributivnog sistema snosi troškove isporučene električne energije posle roka od 8 dana od dana obaveštenja snabdevača. Problem u ovim slučajevima je nepristupačnost mernog mesta i nemogućnost evidentiranja stanja mernog uređaja, da bi se razgraničila potrošnja kod snabdevača i potrošnja koja ide na teret operatora distributivnog sistema.

## ZAKLJUČAK

Da bi model slobodnog tržišta električne energije funkcionisao prema Zakonu o Energetici neophodno je pre svega doneti usklađene procedure i uputstva svih učesnika na tržištu električne energije. Iz ugla operatora distributivnog sistema neophodno je da se posveti veća pažnja problemima istaknutim u poglavlju o iskustvima sa snabdevanjem kupaca. Navedeni problemi mogu da se reše:

- boljom organizacijom snabdevača, tako da krajnji kupac može uvek da stupi u kontakt bar sa agentom prodaje iz potpisanog ugovora o potpunom snabdevanju, kako bi izbegao neprijatne situacije pri isporuci električne energije,
- da se promena snabdevača vrši prema Pravilima o promeni snabdevača, kako bi se zaštitili snabdevači i operator sistema od problematičnih kupaca,
- ažurnijom komunikacijom između operatora sistema, snabdevača i krajnjih kupaca,
- formiranjem usaglašanih baza podataka, tako da komunikacija između snabdevača i operatora distributivnog sistema bude zadovoljavajuća. Jedno od mogućih rešenja je da operator distributivnog sistema koristi bazu podataka koja je bazirana na šifri mernog mesta (umesto dosadašnjeg potrošačkog broja), dok bi svaki snabdevač svojim potrošačima davao svoje evidencione brojeve i na taj način komunicirao sa kupcima, a komunikaciju sa operatorom distributivnog sistema vršio preko šifre mernog mesta.

## LITERATURA

1. Nenad Katić: Elektroprivreda u uslovima slobodnog tržišta, FTN izdavaštvo, udžbenik, Novi Sad, 2012. godine,
2. Zakon o Energetici Republike Srbije, Službeni glasnik RS, br. 145/2014, od 2014 godine.
3. <http://www.aers.rs>
4. <http://www.eps-snaddevanje.rs>
5. <http://www.eps.rs>