

# ANALIZA RADA PRI POSTUPKU PROMENE SNABDEVAČA I PREDLOG ZA POBOLJŠANJE

Branislav Radović  
Slobodan Stojkov

## KRATAK SADRŽAJ

Postupak promene snabdevača predstavlja ključnu aktivnost za efiksano funkcionisanje maloprodajnog tržišta električne energije. Operator distributivnog sistema odgovoran je za sprovođenje postupaka promene snabdevača u skladu sa propisima i za kompletan nadzor aktivnosti drugih učesnika na tržištu, koji u njemu učestvuju. U radu je opisan postupak promene snabdevača, identifikovani su glavni problemi koji se pojavljuju u tom postupku i dati su predlozi da se uočene teškoće u radu otklone. Opisan je prvobitno uspostavljen koncept rada 2014. godine, kada je tržište električne energije u Srbiji otvoreno za kupce na srednjem naponu, i njegove izmene tokom vremena. Sagledan je sadašnji način rada u Sektoru podrške tržištu i smanjenju gubitaka u Novom Sadu pri promeni snabdevača za sve tipove snabdevanja (garantovno, rezervno i komercijalno) i za sve smerove promena. Nastajanje jednog propusta prilikom promene snabdevača, ukoliko se on odmah ne otkloni, otežava naknadno njegovo otklanjanje i multiplikuje naredne probleme. Istaknuti su različiti uzroci koji dovode do problema u radu. Predložene su aktivnosti i način postupanja kako bi se eliminisali uzroci problema. Istaknuta je važnost da se celovito i precizno definišu sve aktivnosti u odnosima ODS-a sa rezervnim snabdevačem U radu se navedne prednosti iznetih predloga za poboljšanja. Po mišljenju autora, navedeni su prioriteti rada ODS-a na otklanjanju uzroka uočenih problema.

**Ključne reči** : operator distributivnog sistema, snabdevač, rezervno snabdevnje, promena snabdevača

## ABSTRACT

Supplier switching procedure is a key activity for efficient functioning of the electricity retail market. The distribution system operator is responsible for the implementation of supplier switching procedures and for the complete supervision of the activities of other market participants that participate in it. The supplier switching procedure has been described in this paper, the main problems arising in this procedure have been identified and the proposals for removing the identified difficulties have been given. The paper has described the originally established concept of work in 2014, when the electricity market in Serbia was open for customers at medium voltage, and its changes over time. The present method of work in the Sector of support to the market and to the reduction of losses in Novi Sad when switching the supplier for all types of supply and for all directions of switching has been seen. The occurrence of a single failure when switching a supplier, if it is not immediately eliminated, subsequently makes it difficult to be eliminated and multiplies the following problems. Different causes that lead to work problems have been pointed out. Activities and practices have been proposed to eliminate the causes of the problem. A particular emphasis is placed on the full and precise definition of all activities in the relations of ODS with the supplier of last resort. The paper presents the advantages of the proposals for improvements. According to the author, the priorities of ODS work on the elimination of the causes of observed problems have been shown.

**Key words:** operator distribution system, supplier, last resort supply, supplier switching

Branislav Radodović , email [branislav.radovic@epsdistribucija.rs](mailto:branislav.radovic@epsdistribucija.rs), mob 0648372050  
Slobodan Stojkov email: , email [Slobodan.stojkov@eps.rs](mailto:Slobodan.stojkov@eps.rs), mob 0648372301

## UVOD

Predmet ovog rada jeste analiza uspostvaljnog načina rada pri promeni snabdevača i dostave podataka o potrošnji snabdevačima sa težištem da se indetifikuju problemi u radu, utvrde glavni uzroci problema i predlože

mere i aktivnosti za poboljšanja rada. Za uspešno spovođenje postupka promene snabdevača i dostave podataka o potrošnji ključna je uloga ODS-a, jer nadležnosti koje ima obavezuju ga da ne bude samo puki učesnik na tržištu već i korektor postupnja svih drugih učesnika na maloprodajnom tržištu električne energije.

Analiza rada se odnosi na sve snabdevače i vrste snabdevanja, pri čemu je težište usmereno na EPS kao snabdevača, jer su u praksi sa njim uočeni najsloženiji problemi. To je prirodno s obzirom da je EPS dominantan snabdevač u Srbiji, i da se u odnosima sa ODS-om istovremeno pojavljuje kao garantovani, rezervni i komercijalni snabdevač. Analiza je procesno orijentisana kako bi ukazala uzročno posledična veza pojedinih poslova, ko su nosioci odgovornosti pojedinih aktivnosti i ko je uzročnik problema koji se pojavljuju. Težište rada jeste na identifikovanju i razgraničenju uzroka koji izazivaju problema u redovnom radu ODS-a. Iz tih razloga rad je koncipiran na sledeći način:

- da opiše prvobitno uspostavljanja koncepta o radu i bitne naredne promene do sadašnjeg načina rada,
- da ukaže na najizraženije probleme koji se javljaju u praksi,
- da jasno identifikuje i klasifikuje glavne uzroke problema koji se javljaju,
- da predloži promenu načina postupanja kako bi se izbegli uočeni problemi u praksi,
- da predloži daljnje aktivnosti da bi se realizovao predloženi način postupanja.

Rad je pisan na osnovu analize prakse i postupanja u Sektoru podrške tržišta u Novom Sadu u periodu od 2014 godine do marta 2018 godine, što ne umanjuje na njegovu relevantnost i opštost.

## **1. OPIS NAČINA RADA PRI PROMENI SNABDEVAČA I DOSTAVE MERNIH PODATAKA**

Postupanja pri promeni snabdevača i dostave podataka o potrošnji snabdevačima je od otvaranja tržišta električne energije do 31. marta 2018 godine tokom vremena u pojedinim segmentima su značajno menjana. Da bi se ispravno sagledao način sadašnjeg postupanja i uočeni problemi koji su se pojavljivali kod promene snabdevača, objasnio se prvobitno uspostavljeni koncept rada i naknadne njegove izmene do sadašnjeg načina postupanja.

### **1.1 Prvobitno uspostavljeni koncept rada i njegove naknadne izmene tokom vremena**

Otvaranjem tržišta električne energije za merna mesta na SN tadašnjih pet distributivnih preduzeća su usaglasila način rada sa EPS snabdevanjem koji se primenjivao od kraja 2013, cele 2014 i početkom 2015 godine. Treba istaći da je definisanje postupka rada sa snabdevačima koncipiran u uslovima značajnog kašnjenja aktivnosti prema tržišnim kupcima, i prioritet je bio da se omogući da kupci mogu da zaključe komercijalne ugovore bez kašnjenja kako bi izbegli rezervno snabdevanje, da se blagovremeno redovno izdaju računi za tržišne kupce, kao i da se uspostvi evidencija balansne odgovornosti i pripadnosti kupaca snabdevačima. Situacija je bila složena sa hroničnim vremenskim tesnacima na svim poljima rada, jer su kasnile aktivnosti vezane za ugovaranje komercijalnog snabdevanja, a kod ODS-a nedostatak razvijene programske podrška za nove poslove distribucija u tržišnom okruženju i td. Poslovi, koje je trebalo obavljati sekvencijalno, morali su zbog kašnjenja da se izvršavaju paralelno. Istovremeno su zaposleni u distribucijama značajan deo svog vremena i rada morali da posvete poslovima koji su po SLA ugovoru obavljali za EPS Snabdevanje (priprema, testiranje i izdavanje računa za garantovano snabdevanje, izdavanje opomena za garantovano snabdevanje i sl). Imperativ je bio da se uspostavi sistem rada bez većih kašnjenja i krupnih propusta, odnosno da komunikacija sa svim snabdevačima bude efikasna kako bi mogli da blagovremeno ispostavljaju obračune. Za ODS je u tom momentu bilo ključno da:

- ima pouzdanu evidenciju kupaca koji izlaze na tržište po sili zakona,
- uspostavi pouzdanu evidenciju i sistem vođenja pripadnosti mernih mesta snabdevačima i posebnu vremenski preciznu evidenciju kupaca koji su ostali na rezervnom snabdevanju,
- ima pouzdanu evidenciju registra balansne odgovornosti, što praktično nije bio problem jer su sva merna mesta bila sa potpunim snabdevanjem,
- uspostavi pouzdanu evidenciju sa kim je EPS Snabdevanje potpisalo komercijalne ugovore pre otpočinjanja obračuna, jer je postupak ugovaranja kasnio,
- obezbedi efikasnu komunikaciju i razmenu podataka sa snabdevačima kod prelaska kupaca sa rezervno na komercijalno snabdevanje,
- blagovremeno dostavlja podatke o potrošnji snabdevačima, pri čemu je zbog masovnosti podataka i različitih programskih rešenja trebalo prevazići brojne tehničke probleme pre svega sa EPS-om.

Postavljeni zadaci su uspešno obavljani, kako od strane ODS-a i EPS Snabdevanja, putem komunikacije i razmene podataka sa datotekama koje inicira EPS snabdevanje. Koncept je zasnovan da se uz dopise i prateću dokumentaciju koja se dostavlja ODS-u, razmena podataka automatizuje. Sa EPS Snabdevanjem efikasna

komunikacija je obezbeđena putem pratećih datoteka koje su nazvane „request prijava“ i „request čitanje“ pri čemu postoje dva posebna „request čitanje“, za komercijalne kupce i za kupce na rezervnom snabdevanju. Komunikacija EPS-a i ODS-a po obe vrste datoteka je dvosmerna. Zahtev za razmenu podataka uvek inicira EPS Snabdevanje, na osnovu kog ODS dostavlja podatke. Ukoliko po zahtevu „request prijava“ ima neusaglašenosti o njima ODS dostavi posebne izveštaje o saglasnim (uparenim) i nesaglasnim (neuprenim) mernim mestima. Za „request čitanje“ ODS takođe formira i dostavlja posebne izveštaji za viškove i manjkove za nesaglasan status mernih mesta. Za definisanje postupanja i razmene podataka učestvovali su mešoviti timovi svih elektrodistribucija i EPS Snabdevanja sa značajnim učešćem inženjera.

U suštini „request prijava“ je postupak promene snabdevača sa rezervnog snabdevanja na komercijalno. Prvobitno su svi komercijalni kupci bili su na rezervnom snabdevanju i putem „request prijave“ kupci (njihova merna mesta) koji su potpisali ugovore sa EPS Snabdevanjem su označeni su da im je EPS Snabdevanje komercijalni snabdevač. Kupci kojima nije pridružen snabdevač su ostali na rezervnom snabdevanju.

„Request čitanje“ je predstavljao dostavu mernih podataka nakon očitavanja. Utvrđena su dva odvojena „requesta“ jedan za komercijalno i drugi za rezervno snabdevanje. U početnom periodu, u jednom vremenskom preseku u bazama ODS-a i EPS-a bila je moguća nesinhronizovana evidencija o kupcima, zbog čega je dogovoreno da se kroz „request čitanje“ iskazuju razlike koje postoje u evidencijama ODS-a i snabdevača. Time su stvoreni uslovi da se analiziraju uzroci neusaglašenosti i na osnovu utvrđenog stanja izvrše usaglašavanja. Treba istaći da ODS nije vršio promenu snabdevača putem „request čitanja“ već je to radio isključivo: ručno na osnovu EPS-ovog dopisa (obično nazvanog Potvrda) ili putem „request prijave“ kako je bilo predviđeno. I za sve druge snabdevače je promena snabdevača obavljana ručno u bazi. Tako da je „request čitanje“ ustvari bio postupak dostave mernih podataka i slika o različitim statusa komercijalnih kupca u bazama ODS-a i EPS-a u momentu dostave podataka. Treba istaći da je merodavna uvek bila baza ODS-a. U tom momentu, nije postajala potreba da se automatizuje postupak prelaska kupca sa komercijalnog na drugog komercijalnog snabdevača. Takvo postupanje je bilo cele 2014 i početkom 2015 godine. Praktično za definisanje i automatizaciju takvog postupka nije ni bila potreba sve do kraja 2014 i početka 2015. godine. Postupci promene snabdevača koji su najbrojniji u decembru, jer su ugovori najčešće potpisivani na godišnjem novou, su tada za sve snabdevače sprovedeni ručno na osnovu pisanih dopisa i dokumentacije.

I pored namere da se nesaglasna evidencija u bazama podataka i ODS-a i EPS Snabdevanja mesečno usglašavaju, takvo redovno sistematsko postupanje nije uspostavljeno. Zbog toga je periodično vršeno komisijsko usaglašavanje, ne samo evidencija u bazama podataka već i sprovedenih svih reklamacija. U kasnijim periodima prema saznanju autora takođe su više puta vršena usglašavanja.

Tokom 2015. a naročito 2016. godine, usled dinamizacije tržišta, sve je češće sproveden postupak promene snabdevača sa jednog komercijalnog na drugog komercijalnog snabdevača i prelazak sa komercijalnog snabdevanja na rezervno snabdevanje i obrnuto. Takve promene u momentu otvaranja tržišta su bile retke, pa ni prvobitno uspostavljen koncept rada nije razvijen i adekvatno programski podržan. Koncept, koji je bio razvijen samo za otvaranje tržišta, prećutno je zadržan uz određena proširivanja i automatizaciju.

Vremenom je uočeno da se svakog meseca povećava nesaglasnost u evidencijama baza podataka ODS-a i EPS Snabdevanja. Zbog toga je ODS omogućio da se pored „request prijave“ promena snabdevača sprovede i putem „request čitanje“, što je značajno odstupanje od prvobitnog koncepta. Takava promena je omogućena samo za merna mesta koja ne pripadaju drugim komercijalnim snabdevačima. Automatizaciji procesa i pored uvedenih dodatnih softverskih uslova koji onemogućavaju automatsku promenu snabdevača, (da merno mesto ne pripada drugom snabdevaču, da merno mesto nije u obustavi, da je datum isteka ugovora striktno od datuma navedenom u „request čitanju“ i sl.), nije omogućavala dovoljnu proveru i kontrolu koju ODS treba da sprovodi. Zbog toga je u prvoj polovini 2017 godine zauzet stav da se sve promene snabdevača u svim slučajevima sprovede uz maksimalnu kontrolu svih uslova za promenu snabdevača i uz striktnu primenu obrazaca PS1 i PS2 koji su navedeni u Pravilima o promeni snabdevača (promene stupile na snagu početkom 2017 godine).

Pored navednog Direkcija ODS-a je početkom 2018 godine obavezala sve Sektore ODS-a da redovno svakog meseca sa EPS-om kao snabdevačem vrši analiza nesaglasnosti evidencija o status mernih mesta u bazama i da izvrši usglašavanje. Ova odluka omogućava ODS-u i EPS snabdevanju da analizom uzroka neusaglašenosti da preispita postojeći način rada i da utvrdi postupke rada koji su adekvatni za sadašnji stepen razvijenosti Srpskog maloprodajnog tržišta električne energije.

## 1.2. Sadašnji način rada

Opis sadašnjeg načina rada odnosi se samo na potpuno snabdevanje. Ukoliko bi se razmatrale situacije nepotpunog snabdevanja i situacije u kojim se menja samo balasno odgovorna strana a ne i snabdevač, analiza bi bila znatno šira i morali bi se razmotriti i odnosi sa EMS-om. Navešće se svi tipove promena promene snabdevača, pri čemu zasnivanje i otkaz kupca ne spadaju u promenu snabdevača. Težište je na onim aktivnostima rada kada dolazi do problematičnih situacija koje mogu odmah ili nakandno da se ispolje.

### Promena snabdevača garantovano - komercijalno

Za ovaj tip promene mogu nastupiti različite situacije, zavisno od predistorije kupca, da li jeste ili nije prethodno bio na komercijalnom snabdevanju. Pri tome treba istaći da eventualne nesaglasnosti mogu da nastanu kada kupac prelazi kod EPS-a. U situaciji kada kupac prethodno nije bio komercijalni kupac, po pravilu, nema problematičnih situacija, jer koncept rada koji se primenjuje upravo prilagođen ovoj situaciji. Promena snabdevača vrši se na osnovu dokumentacije koju snabdevač dostavlja za merna mesta kupaca koja su izgubila pravo na garantovano snabdevanje.

Stvari se komplikuju ako je kupac prvo bio na komercijalnom snabdevanju, zatim prešao na garantovano snabdevanje, pa se vraća na komercijalno snabdevanje. Tada način prelaska na komercijalno zavisi od istorije kupca i kod kog je snabdevača bio. Ako je kupac prvobitno bio na komercijalnom snabdevanju kod EPS-a, pa je prešao na garantovano snabdevanje, a posle toga se opet vraća na komercijalno kod EPS-a, promena snabdevača se vrši uz dokumentaciju po Pravilima promene snabdevača, i po pravilu se ne nalazi u „request prijavi“, već će se javiti u „request čitanje“. Ukoliko EPS ne bi dostavio dokumentaciju za promenu snabdevača ova merna mesta bi se pojavili kao nesaglasna, jer se promena ne bi sprovela.

Ređe se dešavalo, da je kupac bio na komercijalnom snabdevanju kod nekog drugog snabdevača, zatim da je prešao na garantovano snabdevanje, i sada ponovo prelazi sa garantovanog na EPS komercijalno snabdevanje. U tom slučaju EPS bi dostavio dokumentaciju za promenu snabdevača i promena bi se u bazi ODS-a sprovedila ručno. Ukoliko bi se EPS snabdevanje držalo prvobitnog koncepta kupci koji prvi put postaju komercijalni bi se javili u „request prijavi“, a posle toga i u „request čitanju“ radi dostave mernih podataka.

### Promena snabdevača komercijalno – rezervno

U ovom slučaju najsloženija je situacija kada je EPS trenutni snabdevač, što je i najčešće. Ovde se EPS pojavljuje u dvostrukoj ulozi (u ulozi komercijalnog snabdevača i u ulozi rezervnog snabdevača). Propisi jasno razgraničavaju i definišu obaveze i postupanje kako trenutnog (komercijalnog) tako novog (rezervnog) snabdevača. Ukoliko EPS kao komercijalni snabdevač obavesti ODS da nije potpisan ugovor sa kupcem i ukoliko kupac nije prešao kod drugog snabdevača, ODS će navedenog kupca u skladu sa propisima prevesti na rezervno snabdevanje. I tom slučaju neće biti nesaglasnosti ODS-a i snabdevača o vrsti snabdevanja mernih mesta.

U praksi se dešava da EPS kao trenutni snabdevač ne obaveštava ODS o isteku komercijalnog ugovora koje EPS po člani 23 Zakona o energetici treba da dostavi ODS-u. Istovremeno, za kupce koji nisu započeli promenu snabdevača, (EPS nije dobio zahtev PS2 po kome treba da se izjasni da li ima prigovor ili nema), EPS najčešće sam evidentira merno mesto kupca u „request čitanje“ za rezervno snabdevanje. U takvoj situaciji, ako je omogućena automatska promena snabdevanja sa komercijalnog na rezervno po „request čitanju“, onda bi se po automatizmu promena sprovela u bazi ODS-a, ili ako je to onemogućena, merno mesto bi bilo neusaglašeno. Odnosno, takva merna mesta se u bazi ODS-a vode da su na komercijalnom snabdevanju kod EPSa, dok se može zaključiti da se u bazi EPSa vode na rezervnom snabdevanju. Po zadržanom konceptu rada ta merna mesta se pojavljuju kao manjkovi u „request čitanju“ – rezervno i istovremeno se pojavljuju kao viškovi u „request čitanju“ -komercijalni.

Ovo stvara dodatne probleme ODS-u, jer ne može blagovremeno da ispuni svoje obaveze da obavesti kupca, trenutnog i rezervnog snabdevača o mernim podacima pri izvršenoj promeni i datumu kada je kupac sa komercijalnog prešao na rezervno snabdevanje.

Verovatno zbog uočenih problema, EPS je samostalno počeo od 2017 godine samo za neke, pretpostavljamo za „složenije“ slučajeve, da prethodno dopisom informiše ODS da kupcu prestaje ugovor o komercijalnom snabdevanju. Na osnovu toga ODS je u mogućnosti da sprovede daljnje aktivnosti obaveštavanja kupca, trenutnog i novog snabdevača i da dalje sprovodi aktivnosti u odnosima kupac - novi snabdevač.

Drugi snbdevači najčešće sami obaveste ODS sa kojim kupcima im ističe ugovor ili pak da je potpisan novi ugovor sa već svojim postojećim kupcima. Bilo je pojedinačnih slučajeva da se komercijalni snbdevač nije oglašavao, pa je nakon urgenije ODS-a dostavljao informaciju o svom odnosu sa kupcem u narednom period. Nakon toga ODS je mogao da sporvodi daljnje aktivnosti.

### **Promena snabdevača komercijalno – garantovano**

Ova situacija nastaje, kada kupcu koji je dobrovoljni prešao na tržište istekne komercijalni ugovor ili kada kupac nakon isteka godine ispunjava kriterijume da bude na garantovanom snbdevanju. Ovo su ređi slučajevi i sprovode se na osnovu obaveštenja koje snabdevač dostavlja ODS-u. Promena se sprovodi ručno u bazi podataka od strane ODS-a i po pravilu u ovom slučaju ne postoje problemi, ako su aktivnosti blagovremene i vremnski sinhronizovane sa potpisivanjem ugovora o garantovanom snabdevanju sa kupcem.

### **Promena snabdevača rezervno - komercijalno**

Ova vrsta promena u praksi izaziva problem kada je komercijalni snabdevač EPS, dok u slučaju kada je komercijalni drugi snabdevač po pravilu nema problema. Promena snabdevača treba da se obavlja sa dokumentacijom i obrascima PS1 i PS2 i ako se tako sprovodi po pravilu nema problema.

U praksi se dešava da ODS nije obvešten od novog snabdevača da je potpisan ugovor o snabdevanju i onda to merno mesto ODS u svojoj bazi vodi da je na rezervnom snabdevanju dok se kod EPS ta merna mesta evidentirana u "request čitanje"- komercijalno. Iz tih razloga se ta merna mesta pojavljuju kao viškovi za "request" rezervno i kao manjkovi za "request" komercijalno. Od prve polovine 2017 godine onemogućena je automatski promena snbdevača u bazi ODS a i takva merna mesta su nesaglasna u bazama ODS-a i EPS-a.

### **Promena snabdevača komercijalno –komercijalno**

Ovaj slučaj promene od samog otvranja tržišta nije izazivao problem u radu ODS-a. Inicira ga novi komercijalni snabdevač, sve jedno da li je to EPS ili drugi snabdevač. Od samog početka ove promene su se sprovodile ručno u bazi podataka. Eventualno može se desiti da ukoliko EPS kao novi snabdevač ne ažurira stanje mernih mesta u svom "requestu čitanje" da se ta merna mesta pojave kao nesaglasna ali bez većih posledica.

## **2. PROBLEMI PRI RADU**

Analizom rada i problema u radu za sve slučajeve promene snabdevača, uočava se da se po pravilu nema sistemskih problema kod promena snabdevača, kada je s jedne strane EPS kao snabdevač (svejedno u kojoj ulozi) i s druge strane neki drugi komercijalni snabdevač. Najčešći problemi u radu ODS-a kod promene snabdevača se javljaju kada se EPS javlja u dvostrukoj ulozi, kao trenutni snabdevač i kao novi snabdevača.

Osnovni problem ODS-a jeste da uspostavljeni način promene snabdevača nije koegzistentan i da se on nekoegzistentno sprovodi na jedna od tri načina: "ručnim" označavanjem u bazi, putem "request prijave" i u nekim slučajevima putem "request čitanja". Ovako koncipiran način promene snabdevača koji se obavlja na različite načine i gde je moguće više kombinacije promena, znatno otežava efikasan nadzor i kontrolu procesa postupka.

EPS u svom obraćanju ODSu često ne navodi jasno u kojoj funkciji se obraća. U istom dopisu kada se EPS istovremno pojavljuje i kao trenutni i kao novi snabdevač, obraća se tako da različite uloge nisu jasno razdvojene. To dovodi do nejasne situacije, jer ako nešto nije navedeno eksplicitno od strane EPS-a u funkciji jednog snbdevača ne znači da se podrazumeva da je zbog obraćanja EPS-a u funkciji drugog snabdevača da su uslovi koji se odnose na prvu ulogu EPS-a ispunjeni. To zahteva dodatna razjašnjenja i preciziranja.

Evidentno je da tokom vremena nastaje nesaglasnost u bazama ODS-a i EPS-a po pitanju vrste snabdevnja na kom se kupac u određenom momentu nalazi. Direktna posledica toga jeste da se obračuni pristupa distributivnoj sistemu za rezervno i komercijalno snabdevanje razlikuju ako se izvrše po bazi podataka ODS-a i EPS-a. Pri tome neusglašeni podaci koji se manifestuju kao viškovi i manjkovi u datotekama za razmenu podataka, za rezervno i komercijalno snabdevanje, se prenose tokom više obračuna.

Najveći problemi u radu ODS-a se pojavljuju vezano za rezervno snabdevanje. Usled nesaglasnosti koje postoje na rezervnom snabdevanju ODS može da dođe u deliktane i složene situacije. U ovom slučaju prvo pitanje koje

se nameće jeste od kada je kupac na rezervnom snabdevanju? Drugo, isto važno pitanje, a povezano sa prethodnim jeste, kada ističe pravo kupca da bude na rezervnom snabdevanju. Tokom prethodnog perioda, koliko je obrađivačima poznato nije se iskristalisao jedinstven stav da li ODS treba da obavesti kupca da koristi uslugu rezervnog snabdevanja i počev od kada. Tokom vremena postupanja ODS-a nije bilo koegzistentno.

Dodatna deliktna situacija za ODS nastaje ukoliko EPS kao rezervni snabdevač zatraži od ODS-a da obustavi isporuku električne energije kupcu, zato što kupac nije u roku od 8 dana potpisao ponuđeni ugovor o rezervnom snabdevanju, a da ODS nije prethodno obavestio kupca da je prešao na rezervno snabdevanje ili pak da ga uopšte u svojoj bazi ne vodi da je na rezervnom snabdevanju. Isto tako delikatna situacija nastaje ukoliko bi EPS kao rezervni snabdevač dao nalog za obustavu zbog isticanja roka od 60 dana, a u bazama postoji nesaglasnost. U tim slučajevima stvari se usložnjavaju, pa bi sigurno bilo neophodno tumačenje pravne službe, kako postupiti.

Sa EPS-om, kao dominantnim snabdevačem, nije utvrđen protokol ili procedura rada kod usklađivanja spornih statusa mernih mesta, a koje je započeto početkom 2018 godine.

### **3. GLAVNI UZROCI PROBLEMA**

Obrađivačima je najveći problem bio da utvrdi i razgraniči prirodu pravih uzroke problema, jer se pokazalo da uzroci najslabijih problema leže u istovremnoj pojavi više uzroka i teško ih je konceptualno razvrstati. Sama činjenica, da u jednoj problematičnoj situaciji, postoji istovremno više uzroka problema, u suštini ukazuje da uspostavljeni koncept nije dobar, jer omogućava takvu pojavu. Težište analize jeste da se ukaže na pravu prirodu ključnih uzroka problema. Došlo se do spoznaje da pored problema koji se neposredno pojavljuju tokom promene snabdevača, da postoje problemi čiji su uzroci propusti koji su načinjeni u prethodnim aktivnostima kod sprovođenja postupka promene snabdevača. Da bi se priroda ključnih uzroka problema jasnije sagledali, oni su razvrstani u tri grupe.

#### **3.1. Različito tumačenje propisa**

O pojedinim značajnim pitanjima ne postoji konsenzus u tumačenju propisa i načinu postupanja. To ima za posledicu da se tokom vremena u istim situacijama različito postupalo. Posebno su karakteristična sledeća pitanja u kojima postoje značajne razlike u tumačenju načina ispunjena obaveza bilo ODS-a ili snabdevača koje unose nejasnoće i onemogućavaju da se procesi jasno uredi:

- Na koji način trenutni snabdevač treba da ispuni obavezu, da pre početka snabdevanja ili promene ugovora, obavesti ODS o promenama o početku i isteku snabdevanja (čl. 23 Zakona o energetici). Ovo je situacija kada ističe ugovor i kada kupac neće nastaviti snabdevanje kod trenutnog snabdevača, i situacija kada snabdevač sa postojećim kupcem potpisuje ugovor kojim nastavlja snabdevanje.
- Koji se period smatra balgovremenim da snabdevač obavesti ODS, na primer o prestanku ugovora ili da će potpisati novi ugovor sa postojećim kupcem i nastaviti njegovo snabdevanje.
- Da li je ODS ili rezervni snabdevač u obavezi da obavesti kupca da je kupac prešao na rezervno snabdevanje.
- Sporan je momenat od kada je kupac na rezervnom snabdevanju u situacijama kada postoji nesaglasnost u bazama ODS-a i snabdevača po pitanju statusa kupca a samim tim momenat kada kupac gubi pravo na rezervno snabdevanje.
- Koje su obaveze rezervnog snabdevača prema ODS-u da se ispoštuje da period rezervnog snabdevanja bude najviše 60 dana.

#### **3.2. Neadekvatan koncept sadašnjeg načina rada**

Uzroci konceptualne priorode su posledica uspostavljenog načina postupanja koji je zadržan od 2014 godine, a koji nije suštinski menjan i nije prilagođen daljnjem razvoju tržišta i potrebi da se podrže svi slučajevi promene snabdevača koji se sve češće pojavljuju. Zadržan je koncept rada na osnovu "request prijave" i "request čitanja" pri čemu je nakandno došlo do modifikovanja njihove uloge i izmene funkcionalnosti.. Neadekvatnost postojećeg koncepta rada se ogleda u sledećem:

- Postupak promene snabdevača nije koegzistentan i obavlja se za istu vrstu promene na različite načine zavisno vrste snabdevanja i od predistorije kupca. To onemogućava efiksan nadzor i kontrolu.
- Tokom promene snabdevača i dostave podataka, međusobno se prepliću dva različita procesa i to postupak promene snabdevača i proces dostave mernih podataka. Preplitanje ova dva odvijena procesa

oneomogućava da se jasno razazna nosilac aktivnosti i odgovornost koja mu pripada, odnosno uspostavljeni su takvi postupci kod kojih nije jasno razgraničena odgovornost ODS-a i odgovornost snabdevača tokom sporvođena pojedinih aktivnosti u postupku promene snbdevača. .

- Nedovoljno je razjašnjena uloge datoteka „request prijava“ i „request čitaanje“. Nije razjašnjeno i precizirano šta koja datoteka može, a šta ne može da obavlja i koja je njihova suštinska uloga.
- „Request prijava“ i „request čitanje“ se u mnogim slučajevima tumače i tretiraju kao postupak obaveštavanja ili pak sam postupak promene snabdevača, što je pogrešno. Njih isključivo treba smatrati kao potrebne datoteka za razmenu podataka u toku postupka promene snabdevača i dostavu mernih podataka, a nikako kao samostalne datoteke koje sprovedu postupak obaveštavanja ili sam postupak u procesu koji se sadrži od više aktivnosti.

### 3.3. Nedefinisani postupci i procedure rada

Sadašnja praksa u radu jeste da se EPS ogranak snabdevanje u slučajevima kada je istovremeno i trenutni i novi snabdevač, u komunikaciji sa ODS-om ne legitimiše jasno u kojoj funkciji se obraća. Ima slučajeva da se predstavlja u ulozi jednog od snabdevača, a da pri tom nije ispunio obaveze koje ima u funkciji drugog snabdevanja. U tom slučaju ODS-u je otežano da razjasni situaciji i da proceduru rada vrati na ispravan način odvijanja. ODS nije definisao takve sporene situacije, lista problematičnih situacija koje se češće javljaju, i postupanje u takvim situacijam.

Takođe, ODS nije definisao obaveštenja koja nisu obrasci PS1 i PS2 u Parvilima o promeni snbdevača, a koja su neophodan za jasnu, efikasnu i doslednu komunikaciju sa snbdevačima, na primer Obaveštenje o prestanku ugovora, Obaveštenje o produženju ugovora, obveštenja o raskidu ugovora kao i o razlozima raskida i sl. To su obrsaci obaveštenaja koja se ne odnose striktno na promenu snabdevača već na promene u odnosu sa kupcima tj korisnicima ssistema, ali koje za imaju za posledicu i promene ugovora o snabdevanju.

Nije definisan način na koji se vrši usaglašavanje neusaglašanih podataka i nisi navedeni najčešće tipične nesglašenosti i način sinhronizacije u bazama ODS-a i EPS-a. Istina, obaveza redovnog usaglašavanja je ustanovljena početkom 2018 godine, pa se rezultati toga mogu očekivati u narednom periodu.

## 4. PREDLOG ZA POBOLJŠANJE RADA

Poboljšanja i unapređenje rada pri postupku promeni snabdevača moguće je ostvariti ako se prethodno prevaziđu sva sporna tumačenja propisa, odnosno ako se postigne jasna saglasnost o obavezama i odgovornostima ODS-a i snabdevača pri postupku promene snabdevača. Naročito se to odnosi na obaveze snabdevača da blagovremeno informiše ODS o svim promenama iz ugovora koje nastaju sa kupcem.

Pri ovome je posebno važno da se jasno indetifikuju sve obaveze koje EPS ima u postupcima kada se istovremno pojavljuje kao trenutni i kao novi snabdevač.

Uzrok problema konceptualne prirode je u tome što se dva međusobno nezavisna i odvojena procesa, jedan je promena snabdevača, a drugi je dostava mernih podataka, prepliću i sprovedu koršćenjem datoteka čija uloga nije potpuno razjašnjena. Osnovno je potpuno razdvojiti i razgraničiti postupak promene snadevača i postupak dostave mernih podataka. Po prirodi stvari prvo se sprovede promena snabdvača i taj postupak ne treba preplitati sa dostavom mernih podatka snabdevču. Sadašnjim datotekama koje se koriste “request prijava” i “request čitanje”, treba redefinisati uloge koje imaju, dodeliti im jednoznačno značenje i samo jednu vrstu uloge u razdvojenim postupcima promene snabdevača i dostave mernih podataka.

Postupak promeni snabdvača treba sprovoditi i koristiti datoteku za promenu snabdvača, koja je samo pateća datoteka uz Zahtev za promenu snabdvača. Sadržaj te datoteke treba precizirati i dopuniti, a naročito datumima od kada do kada je ugovoreno snadevanje, ko je sadašnji snabdevač i td, odnosno podatke koji su neophodni za ODS, a koje definišu propisi. Ova datoteka u suštini treba da zameni i preuzme funkciju “request prijava”, ali da se samo ona koristi i primenjuje za sve slučajeve promene snabdevača. Postupak promene snabdevača prema ODS-u inicira novi snabdevač i ODS će po toj inicijativi i datoteci dostaviti izveštaj po datoteci za promenu, kao i što sada dostavlja izveštaj o tzv uparenim i neuparenim podacima. Takođe, ODS će obavestiti novog snabdvača za koja merna mesta postoje uslovi za promenu, a za koja ne postoje i razloge za to.

Drugi postupak dostave mernih podataka, jeste obaveza ODS-a da dostavi snabdevaču merne podatke i nju ne treba da inicira snabdevač. Dostava će se obavljati praktično isto kao i do sada samo će umesto ogovora na „request čitanje” ODS putem datoteke o ostavrenoj potrošnji dostavljati podatke. S obzirom na brojnost mernih mesta u razmeni, može ODS predhodno da obavesti snabdevača mernim mestima koja mu pripadaju sa ciljem da se eventualne nesaglasnosti razjasne pre početka očitavanja. U tom slučaju neće biti nesaglasnosti o vrsti snabdevanja i težište rada će se usmeriti na snabdevača da o svim promenama blagovremno obavesti ODS, a ne kako je to sada da ODS obaveštava o nesaglasnim mernim mestima. U zajedničkom razmatranju stručnjaka ODS-a i snabdevača treba sagledati da li da se obaveštavanje o promenama na mestu merenja (zamene mernih uređaja, obračunskih konstanti, informacija o statusu mernog mesta: aktivan, obustava i sl) obavlja u istoj datoteci kao što je sada slučaj, ili pak posebnim postupkom i datotekom koju treba definisati. Dinamiku navedenih aktivnosti i samu razmenu datoteka podataka bi EPS i ODS usglasili u skladu sa zakonskim rokovima.

Ovakvim postupanjem ODS bi prvo sproveo postupak promene snabdevača, ako za to ima uslova, zatim sa EPS-om usaglasio eventualne nesaglasnosti oko mernih mesta i nakon toga bi dostavio merne podatke za merna mesta koja su pridružena snabdevaču.

Predloženi koncept omogućava da se jasno razgraniče aktivnosti, definišu nosioca aktivnosti, i u slučaju propusta lako indentifikuje odgovorna strana, što omogućuje da se oni lako indentifikuju i isprave. Što je najvažnije sprečava se da se propusti provlače kroz više obračunskih perioda. Ukoliko se propust desi, treba se držati principa da posledice propusta snosi onaj subjekat koji ga je učinio. Istovremno bi se obezbedilo da baze podataka ODS-a i EPS-a budu sinhronizovane, a time i obračun pristupa distributivnom sistemu nesporan.

Anlizirajući rad i probleme koji se pojavlju pri promeni snabdevača, nesporno mišljnje obrađivača jeste da apsolutni prioritet u poboljšanju postupka rada kod promene snabdevača jeste definisanje i uređenje odnosa ODS-a sa EPS ogranak snabdevanjem kod rezervnog snabdevanja. Poslovi operatora distributivnog sistema i obavljanje delatnosti rezervnog snabdevanja su međusobno povezaini i iz tih razloga ODS i rezervni snabdevač treba da do svakog detalja definišu aktivnosti ODS-a i rezervnog snbdevača od momenta prelaska kupca na rezervno snbdevanje, pa u slučaju da kupac ne pređe na komercijalno snbdevanje, do obustave isporuke električne energije.

Razvoj maloprodajnog tržišta električne energije značajno zavisi i od efikasnosti rada ODS-a zbog čega je nužno da se poslovi ODS-a za funkcionisanje tržišta stalno unapređuju i prilagođavaju stepenu razvijenosti tržišta.

## 5. ZAKLJUČAK

U radu je opisan sadašnji način rada pri postupku promene snabdevača i detaljno su navedeni i anlizirani problemi koji se javljaju u praksi pri svakom. Detaljno je analizirano postupanje pri svakoj vrsti promene snabdevanja. Analizom problema koji se najčešće pojavljaju u praksi utvrđeno je da se najsloženiji problemi pojavljuju nakon propusta koji se odmah ne otklone. Istovremno je utvrđeno da pri pojavi jednog problema najčešće postoji više uzroka razilčite prirode i da je zbog toga teško utvrditi prave uzroke probema i napraviti distinkciju između njih.

Radi dubljeg razumevanja suštine uzroka problema koji otežavaju efikasan rad pri promeni snbdevača a radi njihovog lakšeg otklanjanja, autori su indentifikovane uzroke klaisfikovali u tri po prirodi stvari raznordone vste uzroka :

- Različito tumačenje zakonske regulative,
- zadržan koncept rada koji je uspostavljen za prvi period otvaranja tržišta električne energije i koji nije pratio dinamizaciju narednih aktivnosti na tržištu,
- nedostatak definisanih postupaka i procedura rada za problematične situacije.

Utvrđeno je da se najsloženiji problemi pojavljuju sa snabdevačem EPS ogranak snabdevanje kada se on istovremno pojavljuje kao trenutni i kao novi snabdevač. Detaljno su opisane i navedene okolnosti u vezi sa rezervnim snabdevanjem koje mogu ODS da dovedu u deliktanu situacaiju u odnosima sa korisnikom sistema i rezervnim snabdevačem.

Dat je predlog za poboljšanja rada koji je zasnovan na potpunom i jasnom razgraničenju postupaka promene snabdevača i postupka dostave podataka o potrošnji. To zahteva redefinisane uspotvljenih procedura rada sa



EPS snabdevanjem pre svega putem potpunog redefinisane značenja i uloge postojećih datoteka koje se pri tom koriste. Dato je obrazloženje istaknute su prednost iznetih predloga za poboljšanje rada.

Apsolutni prioritet u poboljšanju rada treba dati rezervnom snabdevanju u zajedničkom radu sa rezervnim snabdevačem.

Ova analiza omogućava i da se izvedu opštiji zaključci koji afirmišu mesto i ulogu ODS-a na maloprodajnom tržištu električne energije.

ODS po shvatanju autora treba da bude znatno proaktivniji i da bude kreator uspostavljanja procedura rada sa snabdevačima koji će omogućiti efikasno obavljanje poslova uz jasno razgraničenje odgovornosti pri sprovođenju tržišnih aktivnosti.

Shodno poslovima koje obavlja, ODS je ključni subjekat koji će indetifikovati nedovoljno precizne odredbe u propisima i na osnovu toga treba da bude inicijator upodobljavanja i preciziranja onih odredbi propisa koji definišu način funkcionisanja malopordajnog tržišta.

Mesto i uloga ODS-a u funkcionisanju maloprodajnog tržišta električne energije su izazovi i prilika za stručnjake ODS-a koje treba svojom proaktivnošću na najbolji način da iskorite i nametnu visoke standarde kvaliteta rada svih učesnika na tržištu .

## LITERATURA

1. Zakon o Energetici Republike Srbije, Službeni glasnik RS, br. 145/2014, od 2014 godine.
2. Pravila o promeni snabdevača, Službeni glasnik RS, br 65/2015 i 10/2017, interno prečišćen tekst, Agencija za enrgetiku republike Srbije, 2017.
3. Uredba o uslovima isporuke i snabdevanja električnom energijom, Službeni glasnik RS, br 63/2013
4. Pravila o radu distributivnog sistema električne enrgije, “EPS Distribucija”, Beograd, 1.08.2017.
5. CEER, “Report on commercial barriers to supllier switching in EU retail energy markets”, Ref:C15-CEM-80--04, 07.06.2016
6. Milošević.N, Katić N, “Iskustva sa snabdevanjem potrošača pri otvaranju tržišta elktrične enrgije u Srbiji”, V. Banja, CIRED 2016.
7. Radović B, “ Analiza rada pri postupku promene snabdevača i predlog za poboljšanje”, “EPS Distribucija”, Sektor PDiSG, Novi Sad , interni materijal , 8. mart 2017
8. Radović B, “Prilog razmatranju svih aspekata i značaja slanja obaveštenja o prelasku kupaca na rezervno snabdevanje od strene ODS-a”, “EPS Distribucija”, Sektor PDiSG, Novi Sad, interni materijal , jun 2017.