

ЕСМ ПРОДАЖБА

Во согласност со член 9 став 1 и 2 од Правилата за снабдување со природен гас ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ Скопје на 02.12.2024 година издаде:

ПОТСЕТНИК ЗА ПОТРОШУВАЧИ

ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ Скопје (во понатамошниот текст „Снабдувач“) го издава овој потсетник, со содржина и форма претходно одобрени од Регулаторната комисија за енергетика водни услуги и услуги за управување со комунален отпад на Република Северна Македонија, кој содржи информации за правата на потрошувачите презентирани на јасен и недвосмислен начин којшто нема да предизвикуваат забуна кај потрошувачот и нема да го доведат во заблуда при изборот да склучи, или да го раскине или продолжи постојниот договор за снабдување.

Во процесот на снабдување со природен гас на потрошувачите учествуваат:

- Снабдувачите со природен гас
- Операторот на систем за пренос на природен гас (АД НОМАГАС – Скопје)
- Операторот на систем за дистрибуција на гас
- Операторот на пазар на природен гас

Соодветниот оператор е одговорен за квалитетот на испорачаниот природен гас преку системот со кој управува.

Операторот на преносниот и дистрибутивниот систем испорачува природен гас и моќност ако потрошувачот:

- е приклучен на преносната или дистрибутивната мрежа согласно Законот за енергетика и соодветните мрежни правила,
- има склучено договор за снабдување со снабдувач или трговец на природен гас,
- ја има регулирано својата балансна одговорност (доколку е самостоен учесник на пазарот).

1. ОСНОВНИ ЕЛЕМЕНТИ НА ДОГОВОРОТ ЗА СНАБДУВАЊЕ

1) Договорите за снабдување со природен гас склучени помеѓу снабдувачот и потрошувачот треба да содржат одредби со кои се уредуваат општите услови за снабдувањето, а особено:

- начинот и постапката за склучување на договор за снабдување, како и општите договорни обврски што произлегуваат од Правилата за снабдување,
- времетраењето на договорот,
- начинот на формирање на цените за природен гас со кој се снабдува потрошувачот,
- начинот на обезбедување на преносен и/или дистрибутивен капацитет како и тарифите за мрежните услуги,
- начинот и постапката според кои податоците за потрошениот и наплатениот природен гас му стануваат достапни на потрошувачот,
- поволностите во поглед на цените што му се достапни на потрошувачот и начинот на нивното остварување,
- бонусите, попустите и другите поволности како и начинот и условите за стекнување и престанување на правото на нивно користење,
- квалитетот на услугите што ги обезбедува снабдувачот, вклучително и пропишаниот квалитет на услуги за снабдување,
- условите под кои може да се ограничи или прекине снабдувањето,
- условите под кои може да се бара продолжување, измена, односно раскинување или престанување на договорот,

ЕСТ ПРОДАЖБА

- надоместоците поради предвремено раскинување на договорот од страна на снабдувачот или потрошувачот,
- условите, начинот и постапката за промена на снабдувачот,
- начинот и постапката за доставување на информации до потрошувачите,
- достапните мерки за подобрување на енергетската ефикасност и ефектите од таквите мерки, достапните механизми за финансирање, видовите на договори за енергетски услуги, како и податоци за контакт со давателите на енергетски услуги,
- телефонските броеви, адресата за електронска пошта, како и пристапот со средства за јавен превоз до локалниот центар за контакт со потрошувачите (во понатамошниот текст: контакт центар),
- начинот и постапката за решавање и постапување по приговори и претставки од потрошувачите, и
- претставување и застапување на интересите на потрошувачите пред соодветниот оператор како и пред органите на управување на снабдувачот.

2. НАЧИН И ПОСТАПКА ЗА СКЛУЧУВАЊЕ НА ДОГОВОР ЗА СНАБДУВАЊЕ И ОПШТИ ДОГОВОРНИ ОБВРСКИ ШТО ПРОИЗЛЕГУВААТ ОД ПРАВИЛАТА ЗА СНАБДУВАЊЕ

- 1) Потрошувачот има право слободно да го избере снабдувачот.
- 2) Потрошувачот којшто ги исполнува условите за самостојно учество на пазарот на природен гас, утврдени во Правилата за пазар на природен гас (во понатамошниот текст: Пазарни правила) и е регистриран како учесник на пазарот на природен гас покрај од снабдувач, може да купува природен гас и од трговец со природен гас.
- 3) Договорот за снабдување се склучува со потрошувач којшто е приклучен на системот за пренос односно дистрибуција на природен гас во согласност со соодветните мрежни правила.
- 4) Во случај на заедничка потрошувачка во станбени, деловни, станбено-деловни, и деловностанбени објекти, снабдувачот склучува договор за снабдување со природен гас, врши пресметка и му го фактурира испорачаниот природен гас на субјектот назначен во постапка согласно закон, како претставник на групата потрошувачи во еден градежен објект.

Постапката за склучување на договор за снабдување се врши на следниот начин:

1. Снабдувачот до потрошувачот доставува:
 - понуда за снабдување со природен гас,
 - примерок од Потсетникот за потрошувачи и
 - модел на договорот за снабдување.
- 5) Доколку потрошувачот одлучил да ја прифати понудата од снабдувачот постапката за склучување на договор за снабдување продолжува согласно условите, начинот и постапката за промена на снабдувач опишани во точка 13 на овој Потсетник.
- 6) Ако постапката за промена на снабдувач опишана во точка 13 на овој потсетник е успешна, снабдувачот и потрошувачот склучуваат договор кој треба да биде склучен согласно следните општи договорни услови кои произлегуваат од Правилата за снабдување:
 - снабдувачот се обврзува на потрошувачот да му ги испорача на местото на испорака потребните или договорените количини на природен гас со пропишан или договорен квалитет, а потрошувачот се обврзува на снабдувачот да му ја плати преземената количина на природен гас според мерењата извршени од операторот на системот на кој е приклучен потрошувачот, по договорена или по цена утврдена во согласност со пропис,
 - договорот за снабдување склучен помеѓу снабдувачот и потрошувачот е составен во согласност со Законот за енергетика, други закони и прописи и Правилата за снабдување,

ЕСМ ПРОДАЖБА

- ако одделни односи помеѓу потрошувачот и снабдувачот не се уредени со договорот за снабдување или кога одделни одредби од договорот за снабдување не се во согласност со Правилата за снабдување, во односите помеѓу снабдувачот и потрошувачот соодветно се применуваат одредбите од Правилата за снабдување, Законот за енергетика и други прописи.

3. ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ

- 1) Договорот за снабдување со природен гас се склучува на определен временски период кој е утврден во договорот за снабдување.
- 2) Датумот на промена на снабдувач настанува наредниот работен ден од денот на приемот на известувањето за одобрена промена од соодветниот оператор, новиот снабдувач, во име и за сметка на потрошувачот, го раскинува договорот за снабдување со постојниот снабдувач и го повикува потрошувачот во рок од три работни дена по раскинувањето на договорот со постојниот снабдувач да го склучи договорот за снабдување.
- 3) Договорот за снабдување отпочнува да се применува на првиот ден од периодот на отчитување на мерниот уред што следи по денот на склучување на договорот, а до тој ден снабдувањето на потрошувачот го врши постојниот снабдувач по цени, на начин и под услови утврдени во договорот кој што е раскинат.
- 4) Времетраењето на договорот завршува на последниот ден од договорениот период на снабдување со природен гас согласно договорот за снабдување во 06:00 часот.

4. НАЧИН НА ФОРМИРАЊЕ НА ЦЕНИ НА ПРИРОДЕН ГАС СО КОЈА СНАБДУВАЧОТ ГО СНАБДУВА ПОТРОШУВАЧОТ

- 1) Цената на природниот гас која снабдувачот ја нуди на потрошувачот претставува збир на:
 - трошоци за набавка, транспорт и царина до местото на испорака утврдено во договорот,
 - трошоци за надоместокот за порамнување на отстапувањата помеѓу најавената и реализираната потрошувачка на потрошувачот и
 - маржа за услугата снабдување со природен гас.
- 2) Во понудената цена се вклучени следните услуги на снабдувачот:
 - Постапка за пријава или одјава на мерни уреди кај операторот на преносниот и дистрибутивниот систем во име и за сметка на потрошувачот,
 - Постапка за промена на корисник на мерен уред кај операторот на преносниот или дистрибутивниот систем во име и за сметка на потрошувачот,
 - Секојдневна анализа на потрошувачката на природен гас на потрошувачот,
 - Преземање на балансната одговорност и номинирање на планираната потрошувачка, на потрошувачите кои не се самостојни учесници на пазарот на природен гас,
 - Вклучување на потрошувачите кои се самостојни учесници на пазарот во балансната група на снабдувачот,
 - Распределба на надоместокот за порамнување на отстапувањата во рамки на балансната група,
 - Оперативна комуникација со операторите на преносниот и дистрибутивниот систем и операторот на пазар на природен гас.
 - стручна и техничка поддршка и бесплатни совети на потрошувачите за остварување на нивните права за постигнување на пропишаниот и договорениот квалитет на снабдување со природен гас
- 3) Во понудената цена не се вклучени:
 - надоместок за користење на преносниот и дистрибутивниот систем,
 - надоместок за користење на пазарот на природен гас и
 - данок на додадена вредност.

ЕСТМ ПРОДАЖБА

5. ТАРИФИ ЗА МРЕЖНИТЕ УСЛУГИ ОПРЕДЕЛЕНИ ОД СТРАНА НА ОПЕРАТОРОТ И НАЧИНОТ НА НИВНА ПРЕСМЕТКА И НАПЛАТА

- 1) Потрошувачите плаќаат надоместок за користење на системот за пренос на природен гас кој што се состои од надоместок за пренос на природен гас и надоместок за управување со системот за пренос на природен гас и надоместок за користење на дистрибутивниот систем.
- 2) Надоместокот за користење на преносниот систем и надоместок за управување со системот за пренос на природен гас се утврдува со примена на тарифите за пресметковните елементи за секое мерно место на потрошувачот, во согласност со Тарифниот систем за пренос на природен гас и организирање и управување со пазарот на природен гас.
- 3) Надоместокот за користење на дистрибутивниот систем се утврдува со примена на тарифите за пресметковните елементи за секое мерно место на потрошувачот, во согласност со Тарифниот систем за дистрибуција на природен гас.
- 4) Операторот на затворениот дистрибутивен систем им го фактурира надоместокот за користење на затворениот систем за дистрибуција според објавената тарифа на потрошувачите приклучени на таа мрежа.
- 5) Операторот е должен месечната фактура за претходниот месец да ја достави до потрошувачот не подоцна од 5-тиот ден во тековниот месец.
- 6) Потрошувачот е должен да ја плати фактурата за испорачаните мрежни услуги не подоцна од од 20-ти во месецот кога е доставена.
- 7) Во случај на доцнење во плаќањето на фактурите од страна на потрошувачот, операторот има право да пресмета законска казнена камата за секој ден каснење.

6. ПОДАТОЦИ КОИ МУ СТАНУВААТ ДОСТАПНИ НА ПОТРОШУВАЧОТ ЗА ПОТРОШЕНИОТ И ПЛАТЕНИОТ ПРИРОДЕН ГАС

- 1) Операторот на системот за пренос на природен гас го врши отчитувањето на мерните уреди за потрошувачите приклучени на системот за пренос на природен гас на начин утврден со мрежните правила за пренос на природен гас и Пазарните правила.
- 2) Операторот на системот за пренос на природен гас на барање на потрошувачот без надоместок му доставува историски податоци за потрошувачката за период од една година, сметајќи од денот на поднесувањето на барањето.
- 3) Отчитувањето на мерните уреди на потрошувачите приклучени на системот за дистрибуција на природен гас го врши операторот на системот за дистрибуција на природен гас на начин уреден со мрежните правила за дистрибуција.
- 4) Отчитувањето на мерните уреди го вршат овластени лица на операторот на системот за дистрибуција на природен гас, коишто поседуваат легитимација издадена и заверена од страна на операторот на системот за дистрибуција на природен гас и се должни да ја покажат пред отпочнувањето на отчитувањето.
- 5) Ако операторот од било која оправдана причина, не успеал да изврши отчитување на мерниот уред во предвидениот рок, пресметката на потрошениот природен гас за тековниот календарски месец се врши врз основа на просечната потрошувачка на природен гас за соодветната категорија на потрошувачи, за тековниот месец. Во таков случај операторот има право да изврши проценка на потрошувачката и проценката да ја достави до снабдувачот. Точната пресметка и соодветното порамнување се врши кога ќе се создадат услови за отчитување на мерниот уред. Снабдувачот може да ги прифати податоците од самоотчитувањето на мерните уреди од страна на потрошувачот за пресметковниот период во кој операторот не извршил отчитување.
- 6) Потрошувачот или неговиот снабдувач му ги доставуваат на операторот на системот за дистрибуција на природен гас податоците за пресметковните мерни места каде се мери

ЕСТМ ПРОДАЖБА

испораката на природен гас, преку доставување на листа на мерни места дадена на образец претходно изготвен од страна на операторот на системот за дистрибуција на природен гас.

- 7) Ако потрошувачот, или неговиот снабдувач, побара испорака и мерење на природен гас преку нови мерни места кои не се вклучени во листата на мерни места од ставот (2) од овој член, потрошувачот или неговиот снабдувач доставуваат нова листа на мерни места во која се наведени новите мерни места.
- 8) Операторот на системот за дистрибуција на природен гас врши отчитување на мерните уреди на почетокот на секој календарски месец.
- 9) По исклучок, отчитувањето на мерните уреди може да се врши и повеќе пати во текот на календарскиот месец, поради промена на тарифата за дистрибуција на природен гас или кога потрошувачот доставил приговор на фактурата.
- 10) Во случај кога периодот на отчитување не се совпаѓа со календарскиот месец, операторот на системот за дистрибуција на природен гас врши сведување на претходно отчитаните вредности од мерните уреди во рамките на календарскиот месец. Ако постои разлика помеѓу сумата од вредностите на календарскиот месец кои се однесуваат за периодот на отчитување и вредностите кои се резултат од отчитувањето на мерните уреди, операторот на системот за дистрибуција на природен гас врши порамнување така што разликата ќе ја пренесе во наредните календарски месеци.
- 11) Начинот и критериумите за сведување на претходно отчитаните вредности од мерните уреди во рамките на календарскиот месец и порамнување на разликите во наредните календарски месеци ги утврдува операторот на системот за дистрибуција на природен гас согласно мрежните правила за дистрибуција на природен гас.
- 12) На барање на потрошувачот, операторот на системот за дистрибуција на природен гас, без надоместок, му доставува историски податоци за потрошувачката.
- 13) Снабдувачот, фактурата за природен гас да ја доставува до потрошувачот во рок од 10 дена од денот на приемот на податоците од мерните уреди добиени од операторот.
- 14) Потрошувачот на начин и во рок предвиден со договорот за снабдување го известува снабдувачот, за начинот на кој бара да му бидат доставувани фактурите, како и за секоја промена на адресата на која се доставуваат фактурите.
- 15) Фактурата што се доставува по електронска пошта треба да биде изготвена така што ќе биде оневозможено менување на нејзината содржина.
- 16) Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден од месецот од истекот на календарскиот месец, во рок од пет дена го известува снабдувачот на начин уреден во договорот за снабдување со барање за повторно доставување на фактурата. Снабдувачот му ја доставува фактурата на потрошувачот во рок од два работни дена од денот на приемот на барањето.

7. ПОВОЛНОСТИ ВО ПОГЛЕД НА ЦЕНИТЕ ШТО МУ СЕ ДОСТАПНИ НА ПОТРОШУВАЧОТ И НАЧИНОТ НА НИВНОТО ОСТВАРУВАЊЕ

- 1) Во зависност од пазарните услови снабдувачот може да понуди дополнителни попусти на цената за природниот гас за времетраењето на тековниот договор.
- 2) Потрошувачот остварува право на овие дополнителни попусти на цената доколку навремено ги исполнува обврските кои произлегуваат од договорот за снабдување.

8. БОНУСИ, ПОПУСТИ И ДРУГИ ПОВОЛНОСТИ КАКО И НАЧИНОТ И УСЛОВИТЕ ЗА СТЕКНУВАЊЕ И ПРЕСТАНУВАЊЕ НА ПРАВОТО НА НИВНО КОРИСТЕЊЕ

- 1) Снабдувачот може да понуди дополнителен бонус на цената за природен гас при продолжување на договорот за снабдување со потрошувачите на кои им истекува договорот за снабдување во зависност од пазарните услови.

ЕСТ ПРОДАЖБА

- 2) Потрошувачот остварува право на овој дополнителен бонус доколку навремено ги исполнувал обврските кои произлегуваат од постојниот договор за снабдување.

9. ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ ШТО ГИ ОБЕЗБЕДУВА СНАБДУВАЧОТ

- 1) Квалитетот на комерцијалните услуги што ги обезбедува снабдувачот се оценува според следниве индикатори:
- навременост во доставување на фактурите до потрошувачот согласно Правилата за снабдување и договорот за снабдување,
 - број на преземени постапки по барања и приговори од потрошувачите во однос на сметките, односно фактурите за природен гас, како и по основ на квалитетот на испорачаниот природен гас,
 - број на постапки за заштита на потрошувачот при намалена испорака или прекин во испораката на природен гас од страна на соодветниот оператор,
 - број на информации наменети и доставени до потрошувачите поврзани со состојбите со квалитетот и континуитетот во испораката на природен гас во текот на еден пресметковен период, и
 - број на постапки по барање од потрошувач преземени во рок подолг од 24 часа од приемот на барањето.

10. УСЛОВИ ПОД КОИ МОЖЕ ДА СЕ ОГРАНИЧИ ИЛИ ПРЕКИНЕ СНАБДУВАЊЕТО

- 1) Потрошувачот може да биде исклучен од преносната, односно дистрибутивната мрежа, односно затворениот систем за дистрибуција во случаи определени со Законот за енергетика, соодветните мрежни правила и Правилата за снабдување, како и во други случаи утврдени со закон или определени со договорот за снабдување или договорот за приклучување на соодветната мрежа и тоа по барање на соодветниот оператор, снабдувачот или потрошувачот.
- 2) Ако потрошувачот не ги извршува своите обврски утврдени во договорот за снабдување во однос на целосно и навремено плаќање на фактурите или неисполнување на други обврски од договорот за снабдување, снабдувачот кон фактурата му доставува опомена за ограничување или прекинување на снабдувањето, којашто особено содржи:
- износ на неисплатениот долг и рок во кој треба да се исплати долгот, или
 - обврски од договорот за снабдување кои што не се исполнети.
- 3) Ако потрошувачот не го плати долгот или не ја прифати понудата за склучување на спогодба за одложено плаќање на достасаниот долг, снабдувачот ќе поднесе до операторот барање за ограничување, односно прекин на испорака на природен гас, со тоа што ограничувањето, односно прекиноот за домаќинствата и ранливите потрошувачи не може да отпочне во неработен ден, или на ден пред или на државен празник или празник на Република Северна Македонија и не може да се спроведе пред истекот на 30 дена од денот кога на потрошувачот му е доставена опомената.
- 4) Ограничувањето, односно прекиноот на снабдувањето, не предизвикува раскинување на договорот за снабдување, освен ако се утврди дека податоците од отчитувањето на мерниот уред што ги доставува купувачот до снабдувачот се непотполни и неточни и го оневозможува снабдувачот во исполнувањето на неговите обврски.
- 5) По плаќањето, или по склучувањето на спогодбата за одложено плаќање на достасаниот долг, снабдувачот продолжува со снабдувањето во согласност со договорот за снабдување.
- 6) Соодветниот оператор има право да го исклучи потрошувачот во согласност со соодветните мрежни правила и за тоа го известува снабдувачот.

ЕСТ ПРОДАЖБА

- 7) Соодветниот оператор најдоцна три работни дена пред исклучувањето го известува снабдувачот за намерата да го исклучи потрошувачот.
- 8) Снабдувачот може да побара од операторот да го одложи исклучувањето, доколку оцени дека состојбите поради кои треба да настане исклучувањето може да се доведат во согласност со закон и други прописи, без притоа да се причини штета на соодветниот систем или на трети лица и во договор со потрошувачот да предложи рок во кој ќе се отстранат причините за исклучувањето.
- 9) Отстранувањето на причините за исклучувањето во договорениот рок не го ослободува потрошувачот од исполнувањето на обврските или штетите кон операторот или кон трети лица.
- 10) Снабдувањето не им се прекинува поради доцнење на плаќањето на фактурите во рокот утврден со договорот за снабдување на потрошувачите кои имаат објекти и инсталации во кои со прекилот би се довеле во опасност животот и здравјето на луѓето, сигурноста на објектите и постројките, како и објектите кои се од посебна важност за одвивање на нормалниот живот на граѓаните и вршење на јавните услуги, како што се:
 - болници, клиници, специјални здравствени установи (станици за итна помош и друга итна интервенција, стационари, заводи за трансфузија на крв - земање и преработка на крв, центри за дијализа, здравствени домови),
 - објектите и средствата во јавниот сообраќај (аеродроми, железнички и автобуски станици),
 - установи за згрижување на стари и изнемоштени лица,
 - производители на топлинска енергија кои вршат јавна дејност,
 - детски градинки, и
 - зоолошки градини.
- 11) Со договорот за снабдување на потрошувачите чии објекти се наведени погоре се утврдуваат инструментите и начинот на доставување гаранција за обезбедување на плаќањето за преземен природен гас во тие објекти (задолжница, нотарски заверена меница со клаузула за извршност, банкарска гаранција и други инструменти на плаќање прифатени од снабдувачот, односно од соодветниот оператор) во износ од просечната месечна потрошувачка на природен гас во согласност со Правилата за снабдување, за два месеци однапред.
- 12) Снабдувачот може да побара од соодветниот оператор да ја прекине испораката на природен гас за потребите на објектите наведени погоре поради неплаќање на фактурите, за тие објекти, доколку потрошувачот во рок не подолг од 45 дена од денот на настанување на обврската за плаќање на фактурата не обезбеди една од бараните гаранции.

11. УСЛОВИ ПОД КОИ МОЖЕ ДА СЕ БАРА ПРОДОЛЖУВАЊЕ, ОДНОСНО РАСКИНУВАЊЕ ИЛИ ПРЕСТАНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

- 1) Кога со договорот за снабдување е предвидено дека снабдувањето престанува со истекот на времето за кое е склучен, снабдувачот го известува потрошувачот за тоа најмалку 60 дена пред денот на престанувањето на договорот.
- 2) Во известувањето снабдувачот му укажува на потрошувачот за:
 - датумот и часот на престанување на снабдувањето со природен гас и последиците од престанувањето на договорот,
 - износот на заостанатите неисплатени обврски на потрошувачот настанати од договорот за снабдување и можноста за нивно плаќање до и по моментот на престанувањето на договорот,

ЕСМ ПРОДАЖБА

- можноста за склучување на нов договор и начинот и постапката за склучување на новиот договор, како и поволностите на потрошувачот од склучувањето на нов договор,
 - можноста за престанување на испораката ако потрошувачот кој не спаѓа во категоријата домаќинства или мали потрошувачи, не склучи нов договор со постојниот снабдувач ниту склучи договор со нов снабдувач,
 - можноста за снабдување од снабдувач во краен случај, ако потрошувачот не искажал намера да го продолжи договорот со постојниот снабдувач ниту да склучи договор со нов снабдувач,
 - можноста за снабдување од избраниот односно назначениот снабдувач со обврска за јавна услуга, ако потрошувачот спаѓа во категоријата домаќинства или мали потрошувачи, а потрошувачот не искажал намера да го продолжи договорот со постојниот снабдувач ниту да склучи договор со нов снабдувач, и
 - начинот, постапката и роковите за произнесување на потрошувачот во врска со престанувањето на договорот и склучување на нов договор.
- 3) Ако потрошувачот во рок од 30 дена пред истекот на договорот не се произнесе дека има намера да го прекине договорот или да склучи нов договор, а снабдувачот не го прекинал снабдувањето, се смета дека договорот продолжил да се применува за ист период за кој што бил склучен договорот чие што важење престанало, се до негово раскинување по барање на потрошувачот.

12. НАДОМЕСТОЦИ ПОРАДИ ПРЕДВРЕМЕНО РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ ОД СТРАНА НА СНАБДУВАЧОТ ИЛИ ПОТРОШУВАЧОТ

- 1) Договорот за снабдување може да се склучи со или без одредби за надоместок поради предвременно раскинување на договорот од страна на снабдувачот или потрошувачот.

13. УСЛОВИ, НАЧИН И ПОСТАПКА ЗА ПРОМЕНА НА СНАБДУВАЧ

- 1) Потрошувачот кој одлучил да го промени својот снабдувач, има право преку новиот снабдувач да започне постапка за промена на снабдувачот пред операторот.
- 2) Постапката за промена на снабдувачот трае најдолго три недели, а започнува од денот кога новиот снабдувач го примил од потрошувачот барањето за промена на снабдувач.
- 3) Постапката за промена на снабдувач се спроведува поодделно за секое мерно место на потрошувачот.
- 4) Промена на снабдувач може истовремено да се спроведува и за повеќе мерни места на потрошувачот, при што во барањето за промена на снабдувач доставено до операторот, новиот снабдувач посебно ги наведува сите мерни места добиени од потрошувачот.
- 5) Постапката за промена на снабдувачот се спроведува само за еден снабдувач на едно мерно место.
- 6) Комуникацијата и размената на сите документи, податоци и информации меѓу операторот, новиот снабдувач и постојниот снабдувач се врши по електронски пат, во согласност со протоколот за размена на податоци и информации помеѓу операторот и снабдувачите утврден во соодветните мрежни правила.
- 7) Потрошувачот на природен гас кој одлучил да го промени својот снабдувач, започнува постапка за промена на снабдувач со поднесување до новиот снабдувач: барање за промена на снабдувач, изјава со која потврдува дека бара да биде снабдуван од новиот снабдувач и дека е запознаен со условите за снабдување што ќе бидат содржани во договорот за снабдување.
- 8) Барањето што го поднесуваат домаќинствата содржи: податоци за потрошувачот (име и презиме, ЕМБГ, адреса и податоци за контакт), а ако барањето се поднесува за снабдување за потребите на заедничка потрошувачка се наведуваат податоци за управителот на

ЕСТ ПРОДАЖБА

колективниот објект, копија од последната фактура доставена од постојниот снабдувач, датумот од кој се очекува да отпочне да се применува договорот за снабдување со новиот снабдувач, при што датумот е на првиот ден од календарскиот месец.

- 9) Барањето што го поднесуваат потрошувачи коишто не се домаќинства, покрај бараните податоците и документите, содржи и податоци за правното лице (назив, адреса, ЕМБС, ЕДБ, лице овластено за застапување и претставување), категорија на приклучок, копија од последната фактура доставена од постојниот снабдувач, начин на плаќање на обврските кон операторот за обезбедување на преносен и/или дистрибутивен капацитет и начин на остварување на обврските за балансна одговорност.
- 10) Снабдувачот на својата веб страница го објавува образецот за барањето за промена на снабдувач. Новиот снабдувач има право да побара и дополнителни податоци и информации заради утврдување на идентитетот на потрошувачот и/или историски податоци за реализираната потрошувачка.
- 11) Снабдувачот на природен гас со обврска за јавна услуга не смее да го одбие барањето за промена на снабдувач.
- 12) Ако новиот снабдувач одлучи да го прифати барањето на потрошувачот, во рок од еден работен ден по приемот на изјавата:
 - го известува потрошувачот дека ќе ја започне постапката за промена на снабдувач,
 - бара од потрошувачот во рок од еден работен ден да му даде полномошно заверено на нотар заради преземање на следниве дејствија во име и за сметка на потрошувачот:
 - поднесување до операторот барање за промена на снабдувач на мерните места за коишто се бара промена на снабдувач,
 - прибавување од операторот историски податоци за потрошувачката на природен гас за последните 3 месеци, како и за неплатените обврски кон операторот
 - раскинување на договорот за снабдување со постојниот снабдувач.
- 13) Снабдувачот на својата веб страница објавува упатство за составување на барањето и изјавата, како и образецот на полномошното и му укажува стручна помош на потрошувачот околу комплетирање на барањето и составувањето на изјавата и полномошното.
- 14) За преземањето на дејствијата снабдувачот не смее да му наплати никаков надоместок на потрошувачот и не смее да го условува потрошувачот со откажување од правото за промена на снабдувач.
- 15) Ако новиот снабдувач во постапката за промена на снабдувач дојде до сознанија дека податоците и информациите што ги доставил потрошувачот се неточни или го довел во заблуда, има право да одлучи да не го снабдува потрошувачот и да ја прекине постапката.
- 16) Ако новиот снабдувач одбие да го снабдува потрошувачот, за одбивањето го известува потрошувачот во писмена форма, при што не е обврзан да ги наведе причините за одбивањето.
- 17) Ако при обработката на барањето операторот утврди дека не постојат пречки за промена на снабдувачот, во рок не подолг од седум работни дена доставува до новиот и постојниот снабдувач известување за одобрување на промената, кое содржи податоци за:
 - име на потрошувачот, адреса и локација на местата на испорака и точката на мерење на испорачаниот природен гас,
 - историски податоци за вкупните количини на преземен природен гас за претходните 12 месеци за секое мерно место одделно.
- 18) Наредниот работен ден од денот на приемот на известувањето за одобрување на промената, новиот снабдувач, во име и за сметка на потрошувачот, го раскинува договорот за снабдување со постојниот снабдувач и го повикува потрошувачот во рок од три работни

ЕСМ ПРОДАЖБА

дена по раскинувањето на договорот со постојниот снабдувач да го склучи договорот за снабдување.

- 19) Договорот за снабдување отпочнува да се применува на првиот ден од периодот на отчитување на мерниот уред што следи по денот на склучување на договорот, а до тој ден снабдувањето на потрошувачот го врши постојниот снабдувач по цени, на начин и под услови утврдени во договорот кој што е раскинат.
- 20) Со датумот и времето на отпочнување на примената на договорот за снабдување со новиот снабдувач, престанува обврската на постојниот снабдувач да го снабдува потрошувачот.
- 21) Соодветниот оператор ја утврдува состојбата на мерните уреди на потрошувачот, со датумот и времето на отпочнување на примената на договорот за снабдување со новиот снабдувач, во согласност со Правилата за снабдување.

14. НАЧИН И ПОСТАПКАТА ЗА ДОСТАВУВАЊЕ НА ИНФОРМАЦИИ ДО ПОТРОШУВАЧИТЕ

- 1) Потрошувачот согласно правилата за снабдување му ги обезбедува на соодветниот оператор и на снабдувачот своите податоци за контакт (име и презиме/назив на корисникот, адреса/седиште, матичен/даночен број, број на документ за идентификација, телефон, е-пошта).
- 2) Доставата на фактури и други документи од снабдувачот до потрошувачот се врши во писмена форма на контакт адресата на потрошувачот или во електронска форма по издадена согласност од потрошувачот за прием на документи во електронска форма.
- 3) Размената на оперативни информации се одвива преку e-mail, телефон или непосредно во просториите на снабдувачот.

15. НАЧИН НА ПРИЈАВУВАЊЕ ВО СЛУЧАЈ КОГА ФАКТУРАТА НЕ Е ПРИМЕНА ВО РОКОТ ОПРЕДЕЛЕН СО ПРАВИЛАТА ЗА СНАБДУВАЊЕ

- 1) Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден од месецот од истекот на календарскиот месец, во рок од пет дена го известува снабдувачот на начин уреден во договорот за снабдување со барање за повторно доставување на фактурата.
- 2) Снабдувачот му ја доставува фактурата на потрошувачот во рок од два работни дена од денот на приемот на барањето.

16. ДОСТАПНИ МЕРКИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА ЕНЕРГЕТСКАТА ЕФИКАСНОСТ, ДОСТАПНИТЕ МЕХАНИЗМИ ЗА ФИНАНСИРАЊЕ, ВИДОВИТЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ЕНЕРГЕТСКИ УСЛУГИ, КАКО И ПОДАТОЦИ ЗА КОНТАКТ СО ДАВАТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГЕТСКИ УСЛУГИ

- 1) Снабдувачот најмалку два пати годишно во фактурата, или на друг начин, го информира потрошувачот и за:
 - количините на природен гас кои ги набавувал снабдувачот во претходната година, според изворите од кои е набавен,
 - споредбата, по можност прикажана графички, на потрошениот природен гас во тековната година со количината на природен гас потрошена во истиот период од претходната година,
 - споредбата на потрошениот природен гас од потрошувачот, со нормализираната потрошувачка на природен гас од референтен потрошувач,
 - мерки за ефикасно и безбедно користење на природниот гас, и
 - податоци за контакт со организации за заштита на потрошувачите, органи и институции во областа на енергетиката, каде што потрошувачот може да добие информации за мерки за енергетска ефикасност и заштеда на енергија.

ЕСМ ПРОДАЖБА

17. ТЕЛЕФОНСКИ БРОЕВИ, АДРЕСА ЗА ЕЛЕКТРОНСКА ПОШТА НА СЛУЖБА ЗА ПОДДРШКА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

- ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ – Служба за поддршка на потрошувачи
- Ул. 11 Октомври бр. 9, 1000 Скопје
- тел. +389 2 149 124; e-mail: elemtrejd@elem.com.mk

18. НАЧИН И ПОСТАПКАТА ЗА РЕШАВАЊЕ И ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПРИГОВОРИ И ПРЕТСТАВКИ ОД ПОТРОШУВАЧИТЕ

- 1) Приговорот се смета за уредно поднесен ако е поднесен:
 - во архивата на снабдувачот или
 - по препорачана или курирска пошта со јасна идентификација на моментот на приемот на приговорот, или
 - во електронска форма на адресата за прием на приговори од потрошувачите: elemtrejd@elem.com.mk
- 2) Снабдувачот му издава потврда на потрошувачот за денот и часот кога е примен приговорот. Приговорот особено треба да содржи:
 - податоци за потрошувачот,
 - податоци за мерното место,
 - предмет на приговорот, и
 - референтен број на фактурата, ако приговорот се однесува на фактурата.
- 3) Ако приговорот е нецелосен, неразбирлив или нејасен, снабдувачот во рок од три работни дена од денот на приемот на приговорот со допис го повикува потрошувачот во рок од осум дена да ги отстрани недостатоците во приговорот.
- 4) Снабдувачот со одлука го отфрла приговорот ако:
 - Приговорот не е доставен во рокот определен во Правилата за снабдување,
 - Приговорот е поднесен од неовластено лице,
 - Снабдувачот не е надлежен за постапување по приговорот,
 - Приговорот е предмет на отпочната судска или управна постапка, или
 - Потрошувачот не постапил согласно став (1) од овој член.
- 5) Ако приговорот на фактурата се однесува на дел од пресметката потрошувачот е должен во рокот за плаќање на фактурата да го плати неоспорениот дел.
- 6) Ако при разгледувањето на приговорот снабдувачот утврди дека причина за оспорување на фактурата е погрешно изготвена пресметка, во рок од осум дена од денот на приемот на приговорот изготвува нова пресметка и му ја доставува на потрошувачот, со определување на примерен рок за плаќање.
- 7) Ако при разгледувањето на приговорот се утврди дека причина за оспорување на фактурата е потрошениот природен гас, снабдувачот ќе го повика операторот да се произнесе по наводите во приговорот во рок не подолг од три работни дена, од денот на приемот на приговорот.
- 8) Снабдувачот најдоцна во рок од три работни дена по приемот на одговорот од операторот го доставува до потрошувачот и го известува за начинот на остварување на неговите права.
- 9) Ако снабдувачот утврди дека приговорот е целосен и навремен, донесува одлука по приговорот во рок од осум дена од денот на приемот на приговорот.
- 10) Ако снабдувачот утврди дека приговорот е целосен и навремен, поднесува барање за надомест на штета до соодветниот оператор наредниот работен ден по приемот на приговорот.

ЕСМ ПРОДАЖБА

19. ПРЕТСТАВУВАЊЕ И ЗАСТАПУВАЊЕ НА ИНТЕРЕСИТЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРЕД СООДВЕТНИОТ ОПЕРАТОР КАКО И ПРЕД ОРГАНИТЕ НА УПРАВУВАЊЕ НА СНАБДУВАЧОТ

- 1) Снабдувачот им обезбедува стручна и техничка поддршка и бесплатни совети на потрошувачите за остварување на нивните права за постигнување на пропишаниот и договорениот квалитет на снабдување со природен гас, како и за остварување на нивните права пропишани со Законот за енергетика и мрежните правила за пренос, односно дистрибуција на природен гас и договорот за приклучување на соодветната мрежа.

ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ Скопје

