

Во согласност со Член 8 од Правилата за снабдување со електрична енергија, ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ Скопје на 21.07.2026 година издаде:

ЛИСТА СО ПРАКТИЧНИ ИНФОРМАЦИИ ЗА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ Скопје (во понатамошниот текст „Снабдувач“) ја издава оваа листа со практични информации за правата на потрошувачите, која содржи информации за правата на потрошувачите презентирани на јасен и недвосмислен начин којшто нема да предизвикува забуна кај потрошувачот и нема да го доведат во заблуда при изборот да склучи, или да го раскине или продолжи постоечкиот договор за снабдување. Снабдувачот листата со практични информации за правата на потрошувачите ја објавува на својата веб-страница.

1. Основни елементи на договорот за снабдување

Договорите за снабдување содржат одредби со кои се уредуваат општите услови за снабдувањето, а особено:

- 1) податоци за договорните страни,
- 2) предмет на договорот,
- 3) услугите што ги обезбедува снабдувачот и начин на нивно користење од страна на потрошувачот,
- 4) количина и динамика на испораката на електрична енергија,
- 5) датум и време на отпочнување на снабдувањето,
- 6) временски период за кој се однесува пресметката за потрошената електрична енергија и моќност (во понатамошниот текст: пресметковен период),
- 7) список на мерни места, дадени како прилог на договорот, како и начинот на измена на списокот без притоа да се менува договорот,
- 8) преземање на обврска за балансирање на потрошувачот,
- 9) адреса за доставување на фактурите,
- 10) услови и начин на плаќање,
- 11) цена за електричната енергија, односно начин на формирање на цената,
- 12) обврски на потрошувачот за купување на електрична енергија произведена од обновливи извори за кои се доделува повластена тарифа,
- 13) обврски на снабдувачот и потрошувачот во случај на снабдување на потрошувачот од повеќе снабдувачи истовремено,
- 14) начин, рокови и постапка за меѓусебно информирање за состојби и настани, како и промени кај договорните страни кои што влијаат врз исполнувањето на договорните обврски, а особено доколку се однесуваат на промена на цената за електричната енергија,
- 15) промени во начинот на исполнување на договорните обврски кои што не влијаат врз важењето на договорот (промена на начин на плаќање, промена на адреса за доставување на фактури, промена на бројот и местоположбата на мерните места), како и начинот, роковите и постапката за доставување на известувањата за промените,

- 16) времетраење на договорот, како и начин и услови за раскинување, или продолжување на постојниот договор,
- 17) начин на постапување со приговорите на потрошувачите којшто треба да биде во интерес на потрошувачите и кој што треба да биде транспарентен, едноставен и да не предизвикува прекумерни трошоци за потрошувачот,
- 18) договорни казни и казнена камата, вклучително и надоместок за предвремено раскинување на договор со определено времетраење и фиксна цена,
- 19) начин и постапка за решавање на спорови спроведена од страна на снабдувачот, која што треба да биде спроведена чесно и без одлагања, по правило во рок не подолг од 60 дена, вклучувајќи и можност за вонсудско решавање на спорови, и
- 20) постапка за надоместување на штетите и/или компензација на потрошувачите, како и на снабдувачот

2. Начинот и постапката за склучување на договор за снабдување, како и општите договорни обврски што произлегуваат од Правилата за снабдување

- 1) Потрошувачот има право слободно да го избере снабдувачот
- 2) Доколку потрошувачот одлучи да склучи договор за снабдување со електрична енергија потребно е да ја започнете постапката за промена на снабдувач со поднесување на Барање за промена на снабдувач, Изјава со која потврдува дека бара да бидете снабдувани од новиот снабдувач и Полномошно за снабдување.
- 3) Договор за снабдување со електрична енергија е договор склучен во писмена форма, со кој снабдувачот се обврзува на потрошувачот да му ги испорача на местото на испорака потребните или договорените количини на електрична енергија со пропишан или договорен квалитет, а потрошувачот се обврзува на снабдувачот да му ја плати преземената електрична енергија според мерењата извршени од операторот на системот на кој е приклучен потрошувачот, по договорена или по цена утврдена во согласност со пропис.
- 4) Договорот за снабдување склучен помеѓу снабдувачот и потрошувачот треба да е во согласност со Законот за енергетика*, други закони и прописи и Правилата за снабдување.
- 5) 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 овие правила, во односите помеѓу снабдувачот и потрошувачот соодветно се применуваат одредбите од овие правила, Законот за енергетика* и други прописи.

3. Времетраење на договорот

- 1) Договорот за снабдување со електрична енергија се склучува на временски период кој е утврден во договорот.
- 2) Договорот за снабдување отпочнува да се применува од првиот ден во календарскиот месец од периодот по 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. Начинот на формирање на цената за електричната енергија со која снабдувачот го снабдува потрошувачот

- 1) Цената (маржата) со која снабдувачот го снабдува потрошувачот ги вклучува сите трошоци за испорака на електричната енергија до местото на испорака и тоа:

- трошоци за набавка на електрична енергија,
 - трошоци за планирање и номинирање на потрошувачката,
 - трошоци за обезбедување на прекугранични капацитети (за да енергијата биде испорачана во ЕЕС на РСМ),
 - увозни царински давачки, и
 - трошоци за балансирањето на потрошувачката (балансна одговорност).
- 2) Цената (маржата) со која снабдувачот го снабдува потрошувачот не ги вклучува следните трошоци:
- трошоци за Операторот на електропреносниот систем,
 - трошоци за Операторот на Пазар со електрична енергија
 - трошоци за Операторот на дистрибутивниот систем
 - трошоци за произведена електрична енергија од повластени производители на електрична енергија
 - даноци, такси и други надоместоци определени со закон или со акти на надлежни органи.

5. Тарифи за мрежните услуги според категоријата на приклучното место определена од страна на операторот и начинот на нивна пресметка и наплата

- 1) Потрошувачот е должен да ги плати надоместоците за користење на електропреносната и електродистрибутивната мрежа, како и надоместокот за користење на затворениот систем за дистрибуција доколку е приклучен на таков систем.
- 2) Надоместокот за користење на електропреносниот систем се утврдува со примена на тарифите за пресметковните елементи за секое мерно место на потрошувачот, во согласност со Тарифниот систем за пренос на електрична енергија.
- 3) Операторот на електродистрибутивниот систем им го фактурира надоместокот за користење на електродистрибутивната мрежа според објавените тарифи на потрошувачите приклучени на таа мрежа, како и надоместокот за користење на електропреносната мрежа по извршено отчитување или проценка на количините на испорачана електрична енергија од страна на операторот на електродистрибутивниот систем за определен пресметковен период.
- 4) 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 електрична енергија.
- 5) 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, како и надоместокот за користење на електропреносната и електродистрибутивната мрежа по извршено отчитување или проценка на количините на испорачана електрична енергија од страна на операторот за определен пресметковен период.
- 6) По исклучок на точките 3) и 5), доколку снабдувачот склучил договор со операторот за плаќање на надоместоците за користење на мрежата, операторот ја доставува фактурата до снабдувачот.

6. Начин и постапка според кои податоците за потрошената и наплатената електрична енергија му стануваат достапни на потрошувачот

- 1) Операторот на електропреносниот систем го врши отчитувањето на мерните уреди за потрошувачите приклучени на електропреносната мрежа на начин утврден со мрежните

- правила за пренос на електрична енергија и правилата за регистрација за учество на пазар на електрична енергија и уредување на пазарот на билатерални договори.
- 2) Операторот на електропреносниот систем, на барање на потрошувачот, без надоместок, му доставува историски податоци за потрошувачката за период до пет години, сметајќи од денот на поднесувањето на барањето.
 - 3) Отчитувањето на мерните уреди на потрошувачите приклучени на електродистрибутивната мрежа го врши операторот на електродистрибутивниот систем.
 - 4) Потрошувачот или неговиот снабдувач му ги доставуваат на операторот на електродистрибутивниот систем податоците за пресметковните мерни места каде се мери испораката на електричната енергија, преку доставување на листа на мерни места дадена на образец претходно изготвен од страна на операторот на електродистрибутивниот систем.
 - 5) Ако потрошувачот, или неговиот снабдувач, побара испорака и мерење на електрична енергија преку нови мерни места кои не се вклучени во листата на мерни места од точка 3), потрошувачот или неговиот снабдувач доставува нова листа на мерни места во која се наведени новите мерни места.
 - 6) Претходно отчитаните вредности од мерните уреди во рамките на пресметковниот период и порамнување на разликите во наредните пресметковни периоди ги утврдува операторот на електродистрибутивниот систем и ги доставува до снабдувачот.
 - 7) Ако поинаку не е уредено со договорот за снабдување, снабдувачот, фактурата за електрична енергија ја доставува до потрошувачот во рок не подолг од седум дена од денот на приемот на податоците од мерните уреди добиени од операторот.
 - 8) 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.
 - 9) Фактурата што се доставува по електронски пат треба да биде изготвена така што ќе биде оневозможено менување на нејзината содржина.
 - 10) Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден по истекот на пресметковниот период го известува снабдувачот и бара препис од фактурата.
 - 11) Снабдувачот му ја доставува фактурата од точка 4) на потрошувачот во рок од два работни дена од денот на приемот на барањето.
 - 12) Потрошувачот е должен навремено и во целост да ги плаќа фактурите издадени од снабдувачот на начин утврден во договорот за снабдување.

7. Индикатори за квалитет на услугите што ги обезбедува снабдувачот

Квалитетот на комерцијалните услуги што ги обезбедува снабдувачот се оценува според следниве индикатори:

- 1) Навременост во доставување на фактурите до потрошувачот согласно Правилата за снабдување и договорот за снабдување.
- 2) Број на преземени постапки по барања и приговори од потрошувачите во однос на сметките, односно фактурите за електрична енергија, како и по основ на квалитетот на испорачаната електрична енергија,
- 3) Број на постапки за заштита на потрошувачот,
- 4) Број на информации наменети и доставени до потрошувачите поврзани со состојбите со квалитетот и континуитетот во испораката на електричната енергија во текот на еден пресметковен период и
- 5) Број на постапки по барање од потрошувач преземени во рок подолг од 24 часа од приемот на барањето.

8. Услови под кои може да се ограничи или прекине снабдувањето

- 1) Потрошувачот може да биде исклучен од електропреносната, односно електродистрибутивната 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, снабдувачот во фактурата му доставува и известување за ограничување или прекинување на снабдувањето, којашто особено содржи:
 - износот на неисплатениот долг, и
 - рок што не може да биде пократок од еден месец од доставувањето на известувањето во кој треба да се исплати долгот.
- 3) Ако потрошувачот не го плати долгот, или не ја прифати понудата за склучување на спогодба за одложено плаќање на доспеаниот долг, снабдувачот ќе поднесе барање за ограничување, односно прекин на испорака на електрична енергија до операторот, со тоа што ограничувањето, односно прекинет не може да отпочне на неработен или празничен ден и не може да се спроведе пред истекот на 30 дена од денот кога на потрошувачот му е доставена опомената од точка 2).
- 4) Прекинет на снабдувањето од точка 3) не предизвикува раскинување на договорот за снабдување, освен ако се утврди дека податоците од отчитувањето на мерниот уред што ги доставува потрошувачот 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 доспеаниот долг, снабдувачот продолжува со снабдувањето во согласност со договорот за снабдување.
- 6) Кога потрошувачот ќе ги исполни своите стасани обврски, операторот е должен да го приклучи, а снабдувачот е должен да го започне или продолжи снабдувањето во рок од 24 часа по извршеното плаќање.
- 7) Снабдувачот не смее да го условува приклучувањето или започнувањето и продолжувањето на снабдувањето со плаќање на застарените побарувања што ги има спрема снабдувачот.
- 8) Соодветниот оператор има право да го исклучи потрошувачот во согласност со соодветните мрежни правила и за тоа го известува снабдувачот.
- 9) Соодветниот оператор најдоцна три работни дена пред исклучувањето го известува снабдувачот за намерата да го исклучи потрошувачот.
- 10) Снабдувачот може да побара од операторот да го одложи исклучувањето, доколку оцени дека има можност состојбите поради кои треба да настане исклучувањето да се доведат во согласност со правилата за снабдување, 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.
- 11) Отстранувањето на причините за исклучувањето во договорениот рок од точка 10) не го ослободува потрошувачот од плаќањето на обврските или надоместувањето на штетите кон операторот или кон трети лица.
- 12) Потрошувачот има право да поднесе барање за исклучување до операторот и снабдувачот.
- 13) Правото од точка 12) потрошувачот може да го оствари без наведување на определена причина за извршување на истото, при што истиот мора да е заведен како корисник во евиденцијата на операторот на електродистрибутивниот систем на конкретното место за потрошувачка за кое бара исклучување.

- 14) Остварувањето на правото од точка 12) не го ослободува потрошувачот од плаќањето на обврските или надоместувањето на штетите кон операторот или кон трети лица.
- 15) Потрошувачот кој е исклучен по основ на правото од точка 12), може повторно да биде приклучен во мрежата по истекот на минимум три месеца, но најмногу до три години, сметано од денот на кој настапило исклучувањето, и истото ќе се смета како активирање на постојно мерно место.

9. Услови под кои може да се бара продолжување, односно раскинување или престанување на договорот

- 1) Договорот за снабдување престанува во случај на:
 - истекување на периодот за кој е склучен;
 - одјавување на мерниот уред;
 - склучување на нов договор помеѓу истиот потрошувач и снабдувач со кој се менуваат условите или цената на снабдувањето;
 - спогодбено раскинување на договорот за снабдување;
 - отказ односно прекин на договорот како од страна на потрошувачот така и од страна на снабдувачот заради неисполнување на договорните обврски;
 - склучување на договор за снабдување со нов сопственик или корисник на објект и
 - престанок на правно или смрт на физичко лице- потрошувач.
- 2) 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.
- 3) Во известувањето, снабдувачот му укажува на потрошувачот на:
 - датумот и часот на престанување на снабдувањето со електрична енергија 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,
 - 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 снабдување од снабдувач во краен случај на потрошувачот кој не спаѓа во категоријата домаќинства или мали потрошувачи, ако потрошувачот не искажал намера да го продолжи договорот со постојниот снабдувач ниту да склучи договор со нов снабдувач,
 - можноста за снабдување од универзалниот снабдувач на потрошувачот кој спаѓа во категоријата домаќинства или мали потрошувачи, ако потрошувачот не искажал намера да го продолжи договорот со постојниот снабдувач ниту да склучи договор со нов снабдувач,
 - 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, и
 - начинот, постапката и роковите за произнесување на потрошувачот во врска со престанувањето на договорот и склучување на нов договор.
- 4) Со договорот за снабдување може да се предвиди дека во случај кога потрошувачот во рок од 20 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, ќе се

смета дека договорот продолжил да се применува под услови и за период предвиден со договорот, се до негово раскинување по известување на потрошувачот или снабдувачот, освен ако договорот не е склучен со снабдувачот во краен случај.

10. Надоместоци поради предвременно раскинување на договорот од страна на снабдувачот или потрошувачот

- 1) Снабдувачот со електрична енергија може да наплати надоместок за економска загуба, ако потрошувачот еднострано и предвременно го раскине договорот за снабдување со определено времетраење и со фиксна цена, а раскинувањето не било поради неисполнување на обврските од страна на снабдувачот, при што надоместокот бил предвиден со договорот и потрошувачот бил претходно запознаен со можноста за плаќање на надоместокот.
- 2) Доколку потрошувачот го раскине договорот пред истекот на периодот на важност на Договорот и важечкиот Продукт, без вина на снабдувачот, снабдувачот ќе пресмета надоместок во висина на 25 % од претходна остварена просечна месечна потрошувачка во времетраење на важност на договорот за снабдување и продуктот во висока и ниска тарифа, помножено со бројот на месеци кои останале нереализирани од договорениот период по цена договорена во договорот, освен ако поинаку не е дефинирано во договорот.
- 3) Надоместокот ќе биде фактуриран во конечната фактура или во фактура за договорна казна

11. Услови, начин и постапка за промена на снабдувачот

- 1) Потрошувачот на електрична енергија кој одлучил да го промени својот снабдувач, започнува постапка за промена на снабдувач со поднесување до новиот снабдувач барање за промена на снабдувач и 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.
- 2) Кога барањето за промена на снабдувач се доставува во рамки на шема за колективна промена на снабдувач, барањето го доставува потрошувачот или лицето кое е овластено да ги застапува домаќинствата.
- 3) Барањето од ставовите (1) и (2) 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 колективниот објект,
 - копија од последната платена фактура,
 - датум од кој се очекува да отпочне да се применува договорот за снабдување со новиот снабдувач.
- 4) Барањето што го поднесуваат потрошувачи коишто не се домаќинства, покрај податоците и документите наведени во точка 3), содржи и податоци за правното лице (назив, седиште, 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 и начин на остварување на обврските за балансна одговорност, постоечки активни договори со други снабдувачи и основни податоци од тие договори (идентитет, количини или профил на оптоварувања, времетраење, балансна одговорност).
- 5) Ако новиот снабдувач го прифати барањето на потрошувачот, веднаш 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 електрична енергија и фактурирана ангажирана едновремена врвна моќност за последните три месеци, како и за неплатените обврски кон операторот доколку не е применета можноста од член 38 став (6) од Правилата за снабдување, и
 - раскинување на договорот за снабдување со постојниот снабдувач.
- 6) Ако потрошувачот е правно лице полномошното не се заверува кај нотар.
- 7) 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.
- 8) За преземањето на дејствијата снабдувач не смее да му наплати никаков надоместок на домаќинствата и малите потрошувачи и не смее да ги условува домаќинствата и малите потрошувачи со откажување од правото за промена на снабдувач.
- 9) По исклучок од точка 8, снабдувачот со електрична енергија може да наплати надоместок за економска загуба, ако потрошувачот еднострано и предвремено го раскине договорот за снабдување со определено времетраење и со фиксна цена, а раскинувањето не било поради неисполнување на обврските од страна на снабдувачот, при што надоместокот бил предвиден со договорот и потрошувачот бил претходно запознаен со можноста за плаќање на надоместокот.
- 10) Надоместокот од точка 9), треба да биде сразмерен и да не ја надмине директната економска загуба на снабдувачот што произлегува од раскинувањето на договорот, вклучително и трошоците за инвестиции или услуги поврзани со снабдувањето, кои веќе му биле обезбедени на потрошувачот како дел од договорот за снабдување, при што товарот за докажување на директната економска загуба е на снабдувачот или агрегаторот вклучувајќи ги и трошоците за какви било инвестиции или услуги кои се веќе обезбедени на потрошувачот како дел од договорот.
- 11) Условите од договорот за снабдување кои се однесуваат на надоместокот, ги следи Регулаторната комисија за енергетика. Товарот на докажување на директната економска загуба го сноси снабдувачот или учесникот на пазарот.
- 12) 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.
- 13) Ако новиот снабдувач одбие да го снабдува потрошувачот, за одбивањето го известува и во писмена форма, при што не е обврзан да ги наведе причините за одбивањето.
- 14) Потрошувачот има право да достави приговор до Регулаторната комисија за енергетика во однос на пресметаниот надоместок.
- 15) Новиот снабдувач во рок од три работни дена од добивањето на полномошното доставува до операторот барање за промена на снабдувачот на местата на испорака на електрична

енергија наведени во барањето од потрошувачот и истовремено кон барањето до операторот ги доставува податоците за потрошувачот.

- 16) Датумот на почеток со испорака на електрична енергија од новиот снабдувач секогаш е на првиот ден од календарскиот месец, при што барањето што новиот снабдувач го доставува до операторот на соодветниот систем се поднесува најдоцна седум работни дена пред датумот на почеток со испорака на електрична енергија од новиот снабдувач.
- 17) Ако при обработката на барањето операторот утврди дека не постојат пречки за промена на снабдувачот, во рок од 48 часа од приемот на барањето од новиот снабдувач, доставува до новиот и постојниот снабдувач известување за одобрување на промената, кое особено треба да содржи податоци за:
 - име на потрошувачот, адреса и локација на местата на испорака и точката на мерење на испорачаната електрична енергија,
 - историски податоци за вкупните количини на преземена енергија и ангажирана едновремена моќност по месеци за претходните 12 месеци за секое мерно место одделно и
 - крива на оптоварување за секое мерно место одделно.
- 18) Доколку податоците за мерните места на потрошувачот наведени во барањето не се совпаѓаат со податоците на операторот, операторот во рок од 24 часа го известува новиот снабдувач дека е потребно да достави коригирани податоци за мерните места на потрошувачот и притоа:
 - доколку новодоставените податоци се совпаѓаат со податоците на операторот, операторот постапува согласно точка 17),
 - доколку новодоставените податоци повторно не се совпаѓаат со податоците на операторот, операторот постапува согласно член 45 од правилата за снабдување.

12. Недискриминаторен третман на потрошувачите во оддалечени подрачја

- 1) Снабдувачот со електрична енергија е должен, во согласност со Законот за енергетика и прописите и правилата донесени врз основа на истиот, да обезбеди недискриминаторен третман на сите потрошувачи, а особено за потрошувачите од оддалечените подрачја.

13. Начин на пријавување во случај на не примање на фактурата во рокот определен со овие правила

- 1) Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден по истекот на пресметковниот период го известува снабдувачот и бара препис од фактурата, кој е должен во рок од два работни дена да му ја достави истата.

14. Достапни 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

- 1) Снабдувачот доколку е во можност најмалку два пати годишно во фактурата, или на друг начин уреден со договорот за снабдување, го информира потрошувачот и за:

- количините на електрична енергија која што ја набавувал снабдувачот во претходната година, според изворите од кои е произведена,
 - споредбата, прикажана графички, на потрошената електрична енергија во тековната година со електричната енергија потрошена во истиот период од претходната година,
 - споредбата на потрошената електрична енергија од потрошувачот со нормализираните вредности на потрошена електрична енергија од просечен потрошувач, во согласност со стандардната дневна крива на оптоварување, од истата категорија на потрошувачи,
 - податоци за контакт со организации за заштита на потрошувачите и државни органи, каде што потрошувачот може да добие информации за мерки за енергетска ефикасност и заштеда на електричната енергија и
 - информации во врска со промените на цените на електрична енергија и започнувањето на примената на променетите цени.
- 2) Снабдувачот кој не е универзален снабдувач, на својата веб страна објавува и редовно ажурира информации за правата и обврските на потрошувачите, соодветните важечки прописи, начините на постапување по приговорите и решавањето на приговорите во согласност со овие правила.

15. Телефонски броеви, адреса за електронска пошта на служба за поддршка на потрошувачи

ЕСМ Продажба ДООЕЛ Скопје

Ул. 11 Октомври бр 9

1000 Скопје

Тел. 02-3149-128

е-маил: infofakturi@esm-prodazba.mk

веб страна: esm-prodazba.mk

16. Начин и постапка за решавање и постапување по приговори и претставки од потрошувачите

1) Потрошувачот поднесува приговор до снабдувачот:

- во однос на фактурата, во рок од осум дена од денот на приемот на фактурата,
- во случај на неисполнување на договорните обврски од страна на снабдувачот утврдени во договорот за снабдување, во рок од 15 дена од денот на престанувањето на исполнувањето на обврските,
- во случај на оневозможување на правото за промена на снабдувач, во рок од осум дена од денот кога потрошувачот дознал за стореното дејствие,
- во случај на оневозможување на склучување на договор за динамична цена со повеќе снабдувачи, во рок од 15 дена од денот кога потрошувачот дознал за стореното дејствие,

- во случај оневозможување на потрошувачите да склучат договор за агрегација со вршител на енергетска дејност кој се јавува во својство на агрегатор, во рок од 15 дена од денот кога потрошувачот дознал за стореното дејствие,
- во однос на висината на пресметаниот надоместок за економска загуба поради еднострано и предвременно раскинување на договорот со определено време траење и фиксна цена, во рок од осум дена од денот кога снабдувачот го известил потрошувачот,
- поради неисполнување на пропишаниот или договорениот квалитет на услугите, во рок од 30 дена од настанот поради кој не е исполнет квалитетот на услугата и
- во други случаи во врска со снабдувањето поради кои настанала повреда на правата на потрошувачот, во рок од 15 дена од денот кога потрошувачот дознал за стореното дејствие.

2) Снабдувачот обезбедува:

- постапки за ефикасно решавање на приговорите од потрошувачот во рок од 60 дена, вклучувајќи и можност за вонсудско решавање на спорови и обврска за враќање и/или компензација на средства кога е тоа оправдано,
- правилата на снабдувачот за постапувањето по приговорите и адресата на која се поднесува приговорот да бидат објавени на веб страницата на снабдувачот и на друг начин достапен за потрошувачот,
- ефикасно постапување по барања, претставки и приговори од потрошувачите, вклучително и писмено образложение за преземените мерки по барањата односно претставките,
- назначување на препознатлива и функционална служба или лице за постапување по приговорите од потрошувачите,
- водење на евиденција за доставените приговори со назначување на денот и часот на поднесувањето и предметот на приговорот, и
- стручна и административна помош на потрошувачот за составување на приговорот, вклучително и потребните информации и податоци.

3) 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 електронска пошта наменета исклучиво за прием на приговори од потрошувачите или преку дигитална платформа воспоставена од снабдувачот.

4) Снабдувачот му издава потврда на потрошувачот за денот и часот кога е примен приговорот.

5) 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.

17. 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 и ги застапува правата и интересите на потрошувачите пред соодветниот оператор.

ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ Скопје

УПРАВИТЕЛ,

Павле Маџовски

