

Во согласност со член 9 став 1 точка 19 од Правилата за снабдување со електрична енергија, ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ Скопје на 21.07.2026 година издаде:

ПРАВИЛА ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПРИГОВОРИ И ПРЕТСТАВКИ ОД ПОТРОШУВАЧИТЕ

ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ Скопје (во понатамошниот текст „Снабдувач“) ги издава овие правила кои содржат информации за начин и постапката за доставување на приговори од потрошувачите до снабдувачот, како и начин и постапка за постапување на снабдувачот по примените приговори.

Член 1

Поднесување на приговор

(1) Потрошувачот поднесува приговор до снабдувачот:

- 1) во однос на фактурата, во рок од осум дена од денот на приемот на фактурата,
- 2) 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,
- 3) во случај на оневозможување на правото за промена на снабдувач, во рок од осум дена од денот кога потрошувачот дознал за стореното дејствие,
- 4) 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,
- 5) 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,
- 6) во однос на висината на пресметаниот надоместок за економска загуба поради еднострано и предвремено раскинување на договорот со определено време траење и фиксна цена, во рок од осум дена од денот кога снабдувачот го известил потрошувачот,
- 7) 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
- 8) 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) Приговорот го поднесува потрошувачот или лице ополномоштено од потрошувачот.

Член 2

Обврски на снабдувачот по поднесениот приговор

(1) Снабдувачот обезбедува:

- 1) 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,

- 2) 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,
- 3) ефикасно постапување по барања, претставки и приговори од потрошувачите, вклучително и писмено образложение за преземените мерки по барањата односно претставките,
- 4) назначување на препознатлива и функционална служба или лице за постапување по приговорите од потрошувачите,
- 5) водење на евиденција за доставените приговори со назначување на денот и часот на поднесувањето и предметот на приговорот, и
- 6) стручна и административна помош на потрошувачот за составување на приговорот, вклучително и потребните информации и податоци.

Член 3

Уредно поднесен приговор

- (1) Приговорот се смета за уредно поднесен ако е поднесен:
 - 1) во архивата на снабдувачот, или
 - 2) по препорачана или курирска пошта со јасна идентификација на моментот на приемот на приговорот, или
 - 3) во електронска форма на адресата за електронска пошта наменета исклучиво за прием на приговори од потрошувачите infofakturi@esm-prodazba.mk
- (2) Снабдувачот му издава потврда на потрошувачот за денот и часот кога е примен приговорот.
- (3) Приговорот особено треба да содржи:
 - 1) податоци за потрошувачот,
 - 2) податоци за мерното место,
 - 3) предмет на приговорот, и
 - 4) референтен број на фактурата, ако приговорот се однесува на фактурата.

Член 4

Отстранување на недостатоци во приговорот

- (1) Ако приговорот е нецелосен, неразбирлив или нејасен, снабдувачот во рок од три работни дена од денот на приемот на приговорот со допис или по електронска пошта го повикува потрошувачот во рок од осум дена да ги отстрани недостатоците во приговорот.
- (2) Снабдувачот со одлука го отфрла приговорот ако:
 - 1) приговорот не е доставен во рокот определен во Правилата за снабдување,
 - 2) приговорот е поднесен од неовластено лице,
 - 3) снабдувачот не е надлежен за постапување по приговорот,
 - 4) приговорот е предмет на отпочната судска или управна постапка, или
 - 5) потрошувачот не постапил согласно став (1) од овој член.

Член 5

Постапување на снабдувачот по приговорот

- (1) Приговорот на фактурата од член 1 став (1) точка 1) од овие правила може да се однесува на целата пресметка или на дел од пресметката содржан во фактурата, а ако приговорот се однесува на дел од пресметката потрошувачот е должен во рокот за плаќање на фактурата да го плати неоспорениот дел.
- (2) Ако при разгледувањето на приговорот од став (1) од овој член 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 рок за плаќање кој што не може да биде покус од 20 дена од денот на приемот на новата пресметка.
- (3) Ако при разгледувањето на приговорот се утврди дека причина за оспорување на фактурата е потрошената електрична енергија, 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.
- (4) Снабдувачот најдоцна во рок од три работни дена по приемот, одговорот од операторот го доставува на потрошувачот и го известува за начинот на остварување на неговите права.
- (5) Ако снабдувачот утврди дека приговорот од член 1 став (1) точки 2), 3) или 5) од овие правила е целосен и благовремен, одлучува по приговорот во рок од осум дена од денот на приемот на приговорот.

Член 6

Начин на организациска поставеност и техничка опременост на снабдувачите

- (1) Снабдувачот за да ги исполни своите обврски кон потрошувачите во однос на сигурноста, обемот и динамиката на снабдувањето и да обезбедат услуги за своите потрошувачи со квалитет утврден согласно Правилата за снабдување во рамките на својата организациона структура има вработени лица за поддршка на потрошувачи кои се грижат за:
 - 1) објавување на општите услови на своите договори за снабдување со електрична енергија за потрошувачите на веб страницата на снабдувачот;
 - 2) редовно и точно известувања за реалната потрошувачка и трошоците за електрична енергија, за да можат потрошувачите да управуваат со својата потрошувачка;
 - 3) воспоставување на постапки за ефикасно решавање на приговорите на своите потрошувачи во рок од 60 дена од денот на поднесување на приговорот, вклучувајќи можност и за вон-судско решавање на спорови и обврска за враќање и/или компензација на средства кога е тоа оправдано;
 - 4) обезбедување на соодветна заштита на доверливите податоци од договорите склучени на пазарот со билатерални договори и
 - 5) објавување на општите статистички податоци поврзани со неговите потрошувачи, земајќи ја предвид доверливоста на податоците.
- (2) За спроведување на обврските од овој член снабдувачот треба да воспостави соодветна ИТ инфраструктура за следење на потрошувачка и комуникација и да вработи лица со потребна стручна квалификација.
- (3) Поддршката за потрошувачи има обезбедено 24/7 канал за пријави на итни состојби и поплаки.

Член 7

Телекомуникациска пристапност за заштита и поддршка на потрошувачите

- (1) Поддршката за потрошувачи треба да обезбеди непречено опслужување на сите потрошувачи, бесплатен телефонски број и адреса за електронска пошта преку која потрошувачите ќе можат непречено да комуницираат со службата за поддршка.
- (2) Снабдувачот создава и одржува веб страница на која ќе бидат постојано објавени и обновувани сите информации во однос на цените и тарифите за електрична енергија, условите за снабдување, пропишаниот квалитет на електричната енергија, правата и обврските на снабдувачот, соодветниот оператор и потрошувачите, како и сите известувања за планираните прекини во испораката на електрична енергија.
- (3) Услугите наведени во ставовите (1) и (2) од овој член се достапни за потрошувачите без надоместок.

ЕСМ ПРОДАЖБА ДООЕЛ Скопје

УПРАВИТЕЛ,
Павле Маџовски

