

Врз основа на член 24, став (1), точка 1), алинеја 15 и член 30 од Законот за енергетика („Службен весник на Република Македонија” бр. 96/18), Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија, на седницата одржана на 28 март 2019 година, донесе

## **ПРАВИЛА ЗА СНАБДУВАЊЕ СО ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА**

### **I. ОПШТИ ОДРЕДБИ**

#### **Предмет на уредување**

#### **Член 1**

Со Правилата за снабдување со топлинска енергија (во понатамошниот текст: Правила) се уредуваат општите услови и начинот на снабдување со топлинска енергија како и меѓусебните права, обврски и одговорности на снабдувачот со топлинска енергија (во понатамошниот текст: снабдувач), потрошувачите на топлинска енергија (во понатамошниот текст: потрошувачи) и операторот на системот за дистрибуција на топлинска енергија (во понатамошниот текст: операторот на системот за дистрибуција), а особено:

- 1) условите, начинот и рокот на склучување на договорот за продажба на топлинска енергија во согласност со закон и друг пропис,
- 2) начинот на пресметка, фактурирање и наплата на испорачаната топлинска енергија,
- 3) потрошувачите на кои не може да им се прекине испораката и начинот на обезбедување на гаранции за намиравање на трошоците за потрошената топлинска енергија од страна на овие потрошувачи,
- 4) начинот и постапката за промена на снабдувачот по избор на потрошувачот и правото на потрошувачот без надоместок да го промени снабдувачот,
- 5) квалитетот на услугите што ги обезбедува снабдувачот,
- 6) минималните услови и начин за организациона поставеност и техничка опременост за обезбедување на комуникација со потрошувачите заради обезбедување на пропишаниот квалитет на услугите што ги обезбедува снабдувачот,
- 7) обврските на снабдувачот кон различните категории на потрошувачи и специфичноста на секоја категорија на потрошувачи во однос на нивната финансиска и преговарачка способност,
- 8) начинот и постапките за комуникација и размена на информации помеѓу снабдувачот и операторите на соодветните системи заради обезбедување на пропишаниот квалитет на топлинска енергија и услугите што ги обезбедуваат операторите,
- 9) условите и постапката за исклучување на потрошувачите од дистрибутивните системи во случај кога потрошувачите не ги исполнуваат обврските утврдени со закон, друг пропис и/или договор,
- 10) начинот, формата и рокот за поднесување на извештаи коишто снабдувачот ги доставува до Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија (во понатамошниот текст: Регулаторна комисија за енергетика),
- 11) потребните информации што снабдувачите навремено им ги обезбедуваат на потрошувачите во нивните фактури, како и информациите што треба да бидат јавно достапни, а се од интерес за сите потрошувачи,
- 12) условите и начинот за снабдување на ранливи потрошувачи, и
- 13) посебните мерки за заштита на потрошувачите.

## Основни цели на снабдувањето со топлинска енергија

### Член 2

Овие Правила имаат за цел да обезбедат:

- 1) сигурност,
- 2) недискриминаторност,
- 3) квалитет,
- 4) транспарентност,
- 5) јавност,
- 6) заштита на потрошувачот,
- 7) ефикасност и
- 8) економичност.

### Дефиниции

#### Член 3

- (1) Дефинициите за одделни изрази содржани во Законот за енергетика, се применуваат и во овие Правила.
- (2) Одделни изрази употребени во овие Правила го имаат следното значење:
  - 1) „грејна површина“ е површина на грејниот простор на потрошувачот согласно имотен лист. Затворена тераса не влегува во грејна површина само ако нема инсталирано грејни тела и има преграда кон целината на станот,
  - 2) „заедничка инсталација на објектот“ е севкупност од циркулациони пумпи, цевководи, вентили и служи доведената топлинска енергија до топлинските станици да се дистрибуира до грејната инсталација на потрошувачот и да овозможи затоплување на поедините имоти. Границата помеѓу топлинската потстанција и потрошувачот при директен систем на греење е мешачкиот дел, а при индиректен систем на греење е топлиноизменувачот,
  - 3) „грејна инсталација на потрошувачот“ ја сочинуваат грејни тела на потрошувачот и припадните приклучни цевки и арматура кои се надоврзуваат на заедничката инсталација на објектот,
  - 4) „домаќинство“ е потрошувач приклучен на системот за дистрибуција на топлинска енергија којшто набавува топлинска енергија за сопствена потрошувачка во домаќинството, но не и за трговски или професионални цели,
  - 5) „дистрибуција на топлинска енергија“ е пренесување на топла вода или пареа преку системот за дистрибуција на топлинска енергија и управување со системот за дистрибуција на топлинска енергија на определено подрачје заради испорака на топлинска енергија на купувачите, не вклучувајќи снабдување со топлинска енергија,
  - 6) „енергетски биланс за топлинска енергија“ е еднаквост на топлинските загуби и доведената топлинска енергија до секоја просторија во објектот според барањето во термотехничкиот проект при што во затоплуваните простории се постигнуваат проектните температури (во понатамошниот текст: енергетски биланс),
  - 7) „индивидуален мерен уред“ е мерен уред кој ја мери потрошената топлинска енергија за секој посебен дел од објектот,

- 8) „мерен уред“ е уред за мерење на испорачаната топлинска енергија до потрошувачите од системот за дистрибуција на топлинска енергија,
- 9) „мерно место“ е место каде е лоциран мерниот уред за испорачаната топлинска енергија,
- 10) „нарушен енергетски биланс“ е состојба кога во објектот има потрошувачи кои ја редуцирале потрошувачката на топлинска енергија поради што температурите кај истите се пониски од проектните и има зголемени топлински загуби кај потрошувачите во однос на термотехничкиот проект, а кои не можат во целост да се надоместат со температурниот режим на испорака на топлинска подстанција,
- 11) „оператор на систем за дистрибуција на топлинска енергија“ е друштво коешто врши дистрибуција на топлинска енергија и управува со системот за дистрибуција на топлинска енергија, и е одговорно за работењето на системот за дистрибуција, неговото одржување, развој и за обезбедување долгорочна способност на системот за задоволување на разумните потреби за дистрибуција на топлинска енергија, не вклучувајќи го снабдувањето со топлинска енергија,
- 12) „потрошувач на топлинска енергија“ е субјект кој набавената топлинска енергија ја користи за сопствена употреба, вклучувајќи го и операторот на системот за дистрибуција кога купува топлинска енергија заради покривање на загубите во својот систем,
- 13) „производител на топлинска енергија“ е носител на лиценца кој врши енергетска дејност производство на топлинска енергија за греење без обврска да го почитува температурниот режим за работа на топланите на регулираниот производител на топлинска енергија,
- 14) „распределувач на топлинска енергија“ е уред чие мерење служи за локално распределување на топлинската енергија помеѓу различните потрошувачи во еден објект во кој има само еден мерен уред за топлинска енергија,
- 15) „регулиран производител на топлинска енергија“ е производител на топлинска енергија кој има обврска да обезбедува топлинска енергија за потребите на потрошувачите и системски услуги за потребите на операторот на системот за дистрибуција на кој што производителот е приклучен, по регулирани услови, цени и тарифи,
- 16) „снабдување со топлинска енергија“ е продажба на топлинска енергија на потрошувачите,
- 17) „снабдувач на топлинска енергија“ е носител на лиценца за снабдување со топлинска енергија кој ги снабдува потрошувачите со топлинска енергија,
- 18) „систем за дистрибуција на топлинска енергија за греење“ е енергетски систем за дистрибуција на топлинска енергија на определено подрачје или на дел од подрачјето на единица на локалната самоуправа,
- 19) „топлиноносител“ е водата со која се пренесува топлинската енергија за греење од производителот на топлинска енергија до потрошувачот за греење,
- 20) „топлинска подстанција“ е дел од системот кој се надоврзува на системот за дистрибуција и служи за регулација на влезните параметри на топлиноносителот во објектот на потрошувачот и мерење на испорачаната топлинска енергија.

## **II. УСЛОВИ, НАЧИН И РОК НА СКЛУЧУВАЊЕ НА ДОГОВОР ЗА ПРОДАЖБА НА ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА**

### **Член 4**

- (1) Снабдувачот склучува договор со операторот на системот за дистрибуција за набавка на топлинска енергија за потребите на своите потрошувачи, како и договор за користење на системот за дистрибуција по цени и тарифи одобрени и претходно објавени од Регулаторната комисија за енергетика.

- (2) Договорот од ставот (1) на овој член ги одобрува Регулаторната комисија за енергетика и со нив подетално се уредуваат меѓусебните односи на снабдувачот и операторот на системот за дистрибуција, а се засновани на Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија (во понатамошниот текст: Мрежни правила за дистрибуција) и овие Правила.
- (3) Купената топлинска енергија се дистрибуира од влезот во системот за дистрибуција до топлинските подстанции од страна на операторот на системот за дистрибуција, за потребите на снабдувачот.
- (4) Со Договорот за дистрибуција на топлинската енергија се утврдуваат меѓусебните права и обврски помеѓу снабдувачот и операторот на системот за дистрибуција, од влезот во системот за дистрибуција до топлинските станици во објектите, критериумите за квантитет и квалитет на испорачаната енергија во топлинските станици како и начинот на санкционирање на неиспораката или некавалитетната испорака на топлинската енергија.
- (5) Снабдувачот има право да врши увид и контрола во соодветната документација кај производителот и операторот на системот за дистрибуција во која се евидентира квантитетот и квалитетот на испорачаната енергија.

### **Договор за снабдување со топлинска енергија**

#### **Член 5**

- (1) Договор за снабдување со топлинска енергија помеѓу снабдувачот и потрошувачот (во понатамошниот текст: Договор за снабдување) е договор склучен во писмена форма помеѓу снабдувачот и потрошувачот, со кој снабдувачот се обврзува на потрошувачот да му ги испорача на местото на испорака потребните или договорените количини на топлинска енергија со пропишан или договорен квалитет, а потрошувачот се обврзува на снабдувачот да му ја плати преземената топлинска енергија, по договорена или по цена утврдена во согласност со пропис.
- (2) Договорот за снабдување склучен помеѓу снабдувачот и потрошувачот е во согласност со Законот за енергетика, други закони и прописи и овие Правила.
- (3) 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 закони и прописи.

## Должности на снабдувачот

### Член 6

Снабдувачот обезбедува:

- 1) сигурно, континуирано и квалитетно снабдување со топлинска енергија (во понатамошниот текст: снабдување) во согласност со овие Правила, договорите за снабдување склучени со потрошувачите и издадената лиценца,
- 2) недискриминаторно исполнување на обврските кон потрошувачот во однос на сигурноста и обемот на снабдувањето,
- 3) информации за потрошувачите во согласност со член 18 од овие Правила,
- 4) информации за општите услови за снабдување и основните елементи на договорот за снабдување,
- 5) навремено плаќање на надоместокот за испорачаната топлинска енергија,
- 6) јасно и прецизно презентирање на измерените количини на топлинска енергија во фактурата, на начин разбирлив и достапен за потрошувачот,
- 7) изработка на фактури и нивно доставување до потрошувачите на начин утврден со договорот за снабдување,
- 8) избор на повеќе можни начини за доставување на фактурите без дополнителен трошок за потрошувачот,
- 9) избор на повеќе начини на плаќање, за коишто треба да бидат прикажани и трошоците на потрошувачот за спроведување на избраниот начин на плаќање,
- 10) водење и ажурирање на документација во врска со фактурирањето и наплатата на фактурите, како и друга документација поврзана со договорот предвидена со овие Правила,
- 11) заштита на потрошувачите приклучени на системот за дистрибуција,
- 12) редовни и точни известувања за реалната потрошувачка и трошоците за топлинска енергија, што му овозможуваат на потрошувачот управување со својата потрошувачка,
- 13) непречен развој на пазарот за енергетски услуги, преземањето на други мерки за енергетска ефикасност и извршувањето на енергетските услуги,
- 14) промена на снабдувач на транспарентен и недискриминаторен начин, без трошоци за потрошувачот, во рок не подолг од три недели од денот кога потрошувачот доставил барање за снабдување до новиот снабдувач,
- 15) при секоја промена на снабдувач, потрошувачот да добие конечно затворање на сметката во рок од шест недели од настанувањето на промената на снабдувачот,
- 16) ефикасно постапување по барања, претставки и приговори од потрошувачите, вклучително и писмено образложение за преземените мерки по барањата односно претставките,
- 17) објавување на општите статистички податоци поврзани со неговите потрошувачи, земајќи ја предвид заштитата на доверливите податоци,
- 18) потпишан договор за снабдување со потрошувачите,
- 19) податоци до Регулаторната комисија за енергетика и годишни извештаи за продадената топлинска енергија, според условите утврдени во лиценцата,
- 20) доставување на годишните извештаи до Министерството за економија и градоначалниците на единиците на локалната самоуправа на чии што подрачја ја врши дејноста.

### Елементи на договорот за снабдување

#### Член 7

- (1) Договорот за снабдување од член 5 став (1) од овие Правила, особено содржи:

- 1) податоци за договорните страни,
  - 2) предмет на договорот,
  - 3) адреса за доставување на фактурите,
  - 4) матичен број на потрошувачот,
  - 5) жиро сметка за правни лица или трансакциона сметка за физичко лице,
  - 6) податоци од решението за согласност за приклучување на потрошувачите (моќност, енергија и други податоци),
  - 7) 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,
  - 8) податоци за пресметковното мерно место,
  - 9) количина и динамика на испорака на топлинска енергија и моќност,
  - 10) квалитет на услугата од снабдувачот,
  - 11) начин и услови за испорака на топлинска енергија,
  - 12) категорија на потрошувачот согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија,
  - 13) 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,
  - 14) цени за пресметковни елементи и нивна примена,
  - 15) договорни казни и казнена камата,
  - 16) место на испорака на топлинска енергија,
  - 17) начин на плаќање на испорачаната топлинска енергија,
  - 18) одговорност за штета и висина на договорени казни (пенали) за случаи на неизвршување или нередовно извршување на одредбите од договорот,
  - 19) случаи во кои договорната казна не се плаќа, односно штетата не се надоместува,
  - 20) времетраење, начин и услови за раскинување на договорот,
  - 21) ограничување на испораката на топлинска енергија во услови на виша сила,
  - 22) начин и постапка за решавање на спорови, која што треба да биде спроведена чесно и без одлагања, по правило во рок не подолг од три месеци, и
  - 23) начин и постапка за надоместување на штетите и/или компензација на потрошувачите.
- (2) Со потпишувањето на договорот од став (1) на овој член, договорните страни се должни во целост да ги почитуваат одредбите од овие Правила, Мрежните правила за дистрибуција и Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.
- (3) Потрошувачот е должен во писмена форма да го извести снабдувачот за секоја промена на податоците од договорот за продажба на топлинска енергија на потрошувачите.
- (4) Регулаторната комисија за енергетика го одобрува договорот за снабдување со топлинска енергија.

### **Права и обврски на потрошувачот**

#### **Член 8**

Согласно Законот за енергетика, други прописи и овие Правила, права и обврски на потрошувачите се:

- 1) да склучи договор за снабдување со топлинска енергија со снабдувачот,
- 2) чесен и рамноправен третман при снабдувањето со топлинска енергија од страна на снабдувачот и отворен пристап на информациите со кои располага снабдувачот, а се однесуваат на снабдувањето со топлинска енергија, не вклучувајќи ги доверливите информации и податоци,
- 3) редовно плаќање на сметките согласно Тарифниот систем,
- 4) поднесување на приговор до снабдувачот за неисполнување на обврските преземени со Договорот за снабдување со топлинска енергија.

## Член 9

- (1) Потрошувачите се должни да ја пријават секоја промена во снабдувањето со топлинска енергија, односно да се одјават кај снабдувачот како потрошувач на топлинска енергија.
- (2) Потрошувачите што не склучиле Договор за снабдување со снабдувачот од било кои причини, а користат топлинска енергија, се смета дека се во потрошувачки однос со снабдувачот, под исти услови како и потрошувачите што склучиле Договор за снабдување.
- (3) Обврска за плаќање на надоместокот за топлинска енергија за потрошувачите настанува со денот на отпочнување на користење на топлинска енергија.
- (4) Потрошувачите кои не се пријавиле уредно и благовремено од било која причина кај снабдувачот, а се затекнати дека бесправно користат топлинска енергија во грејна сезона, ќе бидат задолжени со надоместок за топлинска енергија за период од една грејна сезона наназад, а најмалку за период од почетокот на тековната грејна сезона. За ваквата ситуација снабдувачот ги известува останатите потрошувачи на мерното место и заедницата на сопственици.
- (5) Потрошувачите кои не се одјавиле кај снабдувачот ќе бидат задолжувани се додека истото не го сторат.
- (6) Задолжението со надоместок за топлинска енергија од став (4) и став (5) од овој член се врши по цена која важела во периодот на настанот.

## Член 10

- (1) Потрошувачот, управителот, односно заедницата на сопственици, имаат обврска во периодот од 15 мај до 15 септември во тековната година да извршат проверка на исправноста на грејната и заедничката инсталација во објектот, за да може да се обезбеди непречена испорака на топлинска енергија во грејниот период.
- (2) Управителот односно заедницата на сопственици мора да обезбеди слободен пристап и основни хигиенско-технички услови до топлинската потстанција континуирано во целиот греен период и во периодот на ремонт.
- (3) Управителот, односно заедницата на сопственици, поднесува писмено барање до снабдувачот за промена на режимот и нивото на испорака на топлинска енергија на мерното место, определен согласно член 45 од овие Правила.
- (4) Во случај кога од иста топлинска подстанција се снабдуваат делови од објектот со различни управители или заедници на сопственици, барањето за промена на режимот и нивото на испорака на топлинска енергија на мерното место, определен согласно член 45 од овие Правила се врши со писмена согласност од сите управители или заедници на сопственици.
- (5) Управителот или заедница на сопственици постапуваат во согласност со одредбите од Законот за домување и надлежностите кои што ги имаат добиено од сопствениците на посебните делови.

## Член 11

Потрошувачот има обврска:

- 1) да ги почитува обврските преземени со Договорот за снабдување,
- 2) со користењето на своите енергетски објекти, уреди или инсталации да не го загрозува животот и здравјето на луѓето,
- 3) без согласност на снабдувачот да не изврши приклучување на својот објект, уред или инсталација на топлификациониот систем, односно преку своите објекти, уреди или инсталации да не овозможи приклучување на друг потрошувач,
- 4) да овозможи правилно евидентирање на потрошената топлинска енергија и да не ја користи енергијата без мерни уреди, надвор од мерните уреди или со мерни уреди кои не се составен дел од Договорот за снабдување, и
- 5) да се придржува кон пропишаните мерки за функционирање на енергетскиот систем во воена и вонредна состојба.

## Член 12

- (1) Потрошувачот покрај обврските утврдени во член 11 од овие Правила, има обврска и:
  - 1) да не ја попречува испораката на топлинска енергија на други потрошувачи,
  - 2) да ја намали моќноста, односно количеството на потрошувачка на топлинска енергија на договорената вредност по опомена на снабдувачот во определениот рок,
  - 3) да се придржува кон пропишаните мерки за намалување на потрошувачката, во случај на недостиг на енергија,
  - 4) да ја плати испорачаната топлинска енергија, согласно со овие услови, договорот за снабдување со топлинска енергија и законот,
  - 5) да им дозволи и овозможи пристап на овластените лица на снабдувачот до сите делови на приклучокот, до заштитните и мерните уреди и до енергетските објекти, уреди и инсталации за кои постои сомневање дека се причина за појавените пречки во испораката,
  - 6) да не врши измена на грејната инсталација на објектот без соодветно техничко решение, верификувано од овластено лице,
  - 7) да ја одржува техничката и функционална исправност на грејната инсталација на објектот и грејната инсталација на потрошувачот,
  - 8) да му овозможи слободен пристап на снабдувачот до заедничката инсталација на потрошувачот.
- (2) Ако потрошувачот не се придржува кон должностите утврдени во став (1) од овој член, снабдувачот по претходно предупредување, може пред надлежните органи да поведе постапка согласно закон.

### **Приклучување на нови објекти**

#### **Член 13**

- (1) Снабдувањето со топлинска енергија на нови објекти се врши во согласност со Решението за приклучување на системот за дистрибуција на топлинска енергија издадено од операторот на системот за дистрибуција и Изјавата за одобрување на термоенергетски прием на објектот издадена од снабдувачот.
- (2) Во станбени, станбено-деловни, деловно-станбени и деловни објекти кои што се приклучуваат за прв пат на системот за дистрибуција на топлинска енергија и каде распределбата на надоместокот се врши преку еден мерен уред на влез во топлинска подстанција може да се врши поединечно исклучување на посебен дел од објектот, на барање на сопственикот.
- (3) Сопственикот на посебниот дел од објектот од став (2) од овој член, кој ќе се исклучи од системот за дистрибуција на топлинска енергија се задолжува со надоместокот за ангажирана топлинска моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија, кој се определува согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.
- (4) Сопственикот од став (3) од овој член нема обврска да го плаќа надоместокот за ангажирана топлинска моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија доколку се исполнат следните услови и постапка:
  - 1) да изготви елаборат за енергетска ефикасност, со кој се потврдува дека алтернативниот систем за греење кој што ќе се користи по исклучувањето е енергетски поефикасен, еколошки поприфатлив и значително го намалува користењето на примарна енергија потребна за испорака на единица топлинска енергија во споредба со системот за централно греење, земајќи ја предвид енергијата потребна за екстракција, конверзија, транспорт и дистрибуција,
  - 2) барателот ангажира инженер со овластување за проектирање од областа на енергетската ефикасност за изготвување на елаборатот за енергетска ефикасност,
  - 3) барателот му го доставува на снабдувачот елаборатот за енергетска ефикасност со барање за негово одобрување и реализирање,
  - 4) Доколку снабдувачот го одбие барањето, потрошувачот има право да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика,



- 5) барателот пристапува кон изведба на работите во елаборатот за енергетска ефикасност по добиеното одобрување од снабдувачот,
- 6) барателот ангажира енергетски контролор кој што ќе потврди дека изведениот систем за греење е реализиран согласно елаборатот за енергетска ефикасност, по завршување на изведбата,
- 7) барателот по писмен пат го информира снабдувачот за изведбата,
- 8) снабдувачот по писмен пат го информира барателот дали го прифатил неговото барање за ослободување од плаќање на ангажирана топлинска моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија,
- 9) доколку снабдувачот не го прифати барањето за ослободување од обврската за плаќање на надоместокот за ангажирана топлинска моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија, барателот има право да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика.

### **III. НАЧИН НА ПРЕСМЕТКА, ФАКТУРИРАЊЕ И НАПЛАТА НА ИСПОРАЧАНАТА ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА И УСЛУГИТЕ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА СИСТЕМОТ ЗА ДИСТРИБУЦИЈА**

#### **Цена и надоместок за испорачана топлинска енергија**

##### **Член 14**

Цената на топлинска енергија се формира според Правилникот за начин и услови за регулирање на цени за топлинска енергија за греење и Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.

##### **Член 15**

Надоместокот за испорачаната топлинска енергија за потрошувачите се пресметува според потрошената топлинска енергија распределена согласно со Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.

#### **Доставување на фактурата**

##### **Член 16**

- (1) Ако поинаку не е уредено со Договорот за снабдување, снабдувачот ја доставува фактурата за топлинска енергија до потрошувачот во рок не подолг од 10 дена од денот на приемот на податоците од мерните уреди добиени од операторот.
- (2) Потрошувачот на начин и во рок предвиден со Договорот за снабдување ќе го извести снабдувачот за начинот на кој бара да му бидат доставувани фактурите, како и за секоја промена на адресата на која се доставуваат фактурите.
- (3) Фактурата што се доставува по електронска пошта треба да биде изготвена така што ќе биде оневозможено менување на нејзината содржина.
- (4) Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден по истекот на календарскиот месец за кој се однесува фактурата, го известува снабдувачот на начин уреден во договорот за снабдување и бара повторно доставување на фактурата.
- (5) Снабдувачот му ја доставува фактурата од став (4) на овој член на потрошувачот во рок од два работни дена од денот на приемот на барањето.

#### **Информации содржани во фактурата**

##### **Член 17**

Фактурата за топлинска енергија треба да биде јасна, читлива и разбирлива и особено треба да содржи:

- 1) податоци за снабдувачот и тоа име и седиште на снабдувачот, начин за остварување на контакти со одговорните служби на снабдувачот каде што потрошувачот може да поставува прашања и да укажува на проблематичните елементи во фактурата, доцнењето во приемот на фактурата, како и на своите можни потешкотии во врска со плаќањето на фактурата,
- 2) податоци за потрошувачот, и тоа адреса на која што се доставува фактурата и адреса на која што се врши снабдувањето, односно во која се врши снабдувањето (доколку е различна од адресата на која што се доставува фактурата),
- 3) адреса и идентификациски код на пресметковното мерно место,
- 4) број на фактурата,
- 5) дата на пресметувањето и рок до кој треба да се плати фактурата,
- 6) состојба на мерниот уред на почетокот и на крајот на календарскиот месец, како и датумот на последното отчитување за секој мерен уред одделно,
- 7) периодот во кој била потрошена количината на топлинска енергија која што е прикажана во фактурата,
- 8) цени за соодветните тарифни елементи,
- 9) данок на додадена вредност,
- 10) контакт адреса за пријавување на дефекти, намалена испорака или прекин во испораката на топлинска енергија,
- 11) јасно видлива опомена за доспеани неплатени фактури, од претходните пресметковни периоди со наведување на нивниот референтен број, датум на доспевање и вкупен износ со пресметана казнена камата до денот на изготвување на фактурата и начин на нивно плаќање и
- 12) назив и податоци за контакт со соодветниот оператор кај којшто е приклучен потрошувачот.

### **Информации за потрошувачите**

#### **Член 18**

Снабдувачот најмалку два пати годишно во фактурата, или на друг начин уреден со договорот, го информира потрошувачот и за:

- 1) споредба, по можност прикажана графички, на потрошената топлинска енергија во тековната година со потрошената топлинска енергија во истиот период од претходната година, сведено на степен ден за потрошувачите кои што имаат индивидуален мерен уред или распределители, како и споредба на специфична потрошувачка на мерно место за останатите потрошувачи,
- 2) споредба на потрошената топлинска енергија од потрошувачот, сведена на степен ден, односно специфичната потрошувачка на мерно место со потрошувачката на референтни потрошувачи согласно класите за енергетска ефикасност на објекти дефинирани во законот за енергетска ефикасност, и
- 3) 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.

### **Рок за плаќање на фактурата**

#### **Член 19**

- (1) Ако поинаку не е уредено со договорот за снабдување, потрошувачот ја плаќа фактурата во рок од 20 дена од денот на завршувањето на календарскиот месец.

- (2) Нема да се смета дека потрошувачот доцни со плаќањето во случај кога не ја примил фактурата, а за тоа го известил снабдувачот во рок предвиден во членот 16 став (4) од овие Правила.
- (3) Плаќањето на износот за календарскиот месец на којшто се однесува доставената фактура не го ослободува потрошувачот од обврската за плаќање на неплатените фактури од претходните календарски месеци, вклучително и казнена камата утврдена со закон или со договорот за снабдување во износи наведени во фактурата.
- (4) Потрошувачот има обврска да го плати износот на доспеаната фактура и неплатените фактури од претходните календарски месеци наведени во фактурата за последниот календарски месец.

#### **Член 20**

- (1) Снабдувачот им овозможува на потрошувачите повеќе од еден начин за плаќање на фактурата, коишто се во согласност со законски дозволените начини на плаќање и нема да предизвикуваат дополнителен товар за потрошувачот.
- (2) Пред склучувањето на договорот за снабдување, снабдувачот на потрошувачот му дава прецизни и недвосмислени информации за предностите и недостатоците на секој од понудените начини на плаќање и во зависност од интересите на потрошувачот, му го предлага најповолниот од понудените начини на плаќање.

### **Постапка за приговор по фактура**

#### **Член 21**

- (1) Потрошувачот може во рок од 15 дена сметано од денот на доставувањето на фактура, но не подолго од триесет дена по истекот на месецот за кој се однесува фактурата за потрошена енергија да поднесе приговор во писмена форма до снабдувачот.
- (2) Снабдувачот е должен во рок од петнаесет дена сметано од денот на приемот на приговорот да се изјасни по приговорот во писмена форма.
- (3) Приговорот не го одлага плаќањето на фактурата. Доколку се заклучи дека приговорот е основан ќе се постапи согласно став (4) од овој член.
- (4) Ако се утврди дека испорачаната топлинска енергија не е точно измерена, односно пресметана, снабдувачот е должен да му го вкалкулира на потрошувачот прекумерно пресметаниот и платениот износ во наредниот пресметковен период, освен ако снабдувачот нема побарувања од потрошувачот по било кој друг основ.

### **IV. УСЛОВИ И НАЧИН НА ОБЕШТЕТУВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧОТ ВО СЛУЧАЈ НА НАМАЛЕНА ИСПОРАКА ИЛИ ПРЕКИН**

#### **Член 22**

Потрошувачот има право на надомест на штета од снабдувачот заради намалена испорака или прекин во испораката на топлинска енергија предизвикана од страна на операторот на системот за дистрибуција, согласно договорот за снабдување со топлинска енергија.

#### **Член 23**

Потрошувачот е должен за штетата настаната заради намалена испорака или прекин на испорака на топлинска енергија и за штетата настаната на неговите уреди и инсталации веднаш да го извести снабдувачот и операторот на системот за дистрибуција и да поднесе барање за надомест на штетата во кое треба да ја опише настанатата штета.

#### **Член 24**

Начинот на обештетување на потрошувачите во случај на намалена испорака или прекин во испораката со топлинска енергија ќе биде уреден во договорот за снабдување склучен помеѓу субјектите на пазарот со топлинска енергија.

## **V. ПОТРОШУВАЧИ НА КОИ НЕ МОЖЕ ДА ИМ СЕ ПРЕКИНЕ ИСПОРАКАТА И НАЧИН НА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ГАРАНЦИИ ЗА НАМИРУВАЊЕ НА ТРОШОЦИТЕ ЗА ПОТРОШЕНАТА ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА ОД СТРАНА НА ОВИЕ КОРИСНИЦИ**

### **Потрошувачи на кои не може да им се прекине испораката на топлинска енергија**

#### **Член 25**

- (1) 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 прекинет 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:
  - 1) болници, клиники, специјални здравствени установи (станции за итна помош и друга итна интервенција, стационари, заводи за трансфузија на крв - земање и преработка на крв, центри за дијализа, здравствени домови),
  - 1) установи за згрижување на стари и изнемоштени лица,
  - 2) детски градинки, и
  - 3) зоолошки градини.
- (2) Со договорот за снабдување на потрошувачите чии објекти се наведени во ставот (1) од овој член се утврдуваат инструментите и начинот на доставување гаранција за обезбедување на плаќањето за преземената топлинска енергија во тие објекти (задолжница, нотарски заверена меница со клаузула за извршност, банкарска гаранција и други инструменти на плаќање прифатени од снабдувачот, односно од операторот на системот за дистрибуција) во износ од просечната месечна потрошувачка на топлинска енергија во претходната година, за два месеци однапред.
- (3) Снабдувачот може да побара од оператор на системот за дистрибуција да ја прекине испораката на топлинска енергија за потребите на објектите од ставот (1) од овој член поради неплаќање на сметките, односно 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 гаранциите определени во ставот (2) од овој член.

## **VI. ЗАШТИТА НА РАНЛИВИ ПОТРОШУВАЧИ**

### **Ранлив потрошувач**

#### **Член 26**

- (1) Ранлив потрошувач на топлинска енергија претставува домаќинство снабдувано од снабдувачот во коешто живее лице на кое поради неговата социјална состојба и/или здравствена состојба снабдувањето со топлинска енергија му се обезбедува по посебни услови и начин утврдени во овие Правила.
- (2) Снабдувачот обезбедува посебна заштита на потрошувачите од категоријата на ранливи потрошувачи.
- (3) Потрошувачите кои спаѓаат во категоријата ранливи потрошувачи се утврдуваат со Програмата за заштита на ранливи потрошувачи на енергија.

### **Евиденција на ранливи потрошувачи**

## Член 27

- (1) Снабдувачот води евиденција на домаќинствата коишто се стекнале со статус на ранлив потрошувач.
- (2) За упис во евиденцијата од став (1) од овој член домаќинството доставува:
  - 1) барање за упис во евиденцијата на домаќинствата коишто се стекнале со статус на ранлив потрошувач,
  - 2) фактура за топлинска енергија за месецот што му претходи на денот на кој се доставува барањето, која гласи на име на ранливиот потрошувач или член на неговото семејство/домаќинство, од којашто може да се утврди дека барателот е приклучен на системот за дистрибуција на топлинска енергија и
  - 3) уверение од центарот за социјална работа на подрачјето каде што се наоѓа станбениот објект во кој живее домаќинството кое што бара да биде запишано во евиденцијата од став (1) од овој член со кое се докажува дека спаѓа во категоријата на ранливи потрошувачи од член 26 став (3) од овие Правила.
- (3) Снабдувачот во рок од три работни дена по приемот на уредно барање врши упис на потрошувачот во евиденцијата на ранливи потрошувачи.
- (4) Евиденцијата од став (1) од овој член содржи:
  - 1) податоци за станбениот објект во кој живее домаќинството (адреса, вид на станбен објект и начин на затоплување),
  - 2) општи податоци за пресметковното мерно место,
  - 3) податоци за лицето кое спаѓа во категоријата на ранливи потрошувачи од член 26, став (3) од овие Правила,
  - 4) податоци за користење на средства од Програмата за субвенционирање на потрошувачката за енергија.

## Обврски на снабдувачот кон ранливите потрошувачи

## Член 28

- (1) Заради обезбедување на непрекината и квалитетна испорака на енергија до ранливите потрошувачи снабдувачот обезбедува:
  - 1) информирање на ранливите потрошувачи за нивното право да побараат користење на една или повеќе од мерките за заштита.
  - 2) известување за планираното исклучување поради неплатена фактура најмалку 40 дена пред исклучувањето,
  - 3) неисклучување на ранлив потрошувач поради неплатени фактури за испорачана топлинска енергија во месеците декември, јануари и февруари,
  - 4) неисклучување на ранлив потрошувач поради неплатена фактура за испорачана енергија ако од рокот на доспеаност за плаќање на фактурите не се поминати повеќе од 60 дена, и
  - 5) можност за одложено плаќање или плаќање на рати на доспеаниот долг, при што исплатата на долгот се врши на најмалку шест еднакви месечни рати, за што склучува спогодба со ранливиот потрошувач.
- (2) За користење на една од мерките од став (1) од овој член ранливиот потрошувач запишан во евиденцијата од член 26 од овие Правила доставува барање до снабдувачот. Кон барањето се доставува:
  - 1) уверение дека потрошувачот е запишан во евиденцијата на ранливи потрошувачи што ја води центарот за социјални работи,
  - 2) платена фактура за енергија за месецот што му претходи на денот на кој се доставува барањето која гласи на име на ранливиот потрошувач или член на неговото

- семејство/домаќинство, од којашто може да се утврди дека барателот е приклучен на системот за дистрибуција на топлинска енергија, и
- 3) доказ за исплата на надоместокот за субвенција за потрошена енергија, ако барателот е корисник на Програмата за субвенционирање на потрошувачката за енергија.
- (3) Покрај мерките од став (1) од овој член, снабдувачот на барање од ранливиот потрошувач, од операторот на системот за дистрибуција обезбедува:
- 1) ослободување од обврска за плаќање на надоместок за повторно приклучување,
  - 2) ослободување од обврска за плаќање на трошоци за вонредна верификација на мерната опрема,
  - 3) приоритет во одлучувањето по барањата за надоместок на штета поради прекини во испораката и испорака на енергија со послаб квалитет од пропишаниот.
- (4) За вршење на работите од став (3), точки 1), 2) и 3) од овој член, операторот на системот за дистрибуција има право на надоместок на трошоците во согласност со Програмата за заштита на ранливи потрошувачи.

## **VII. НАЧИН И ПОСТАПКА ЗА ПРОМЕНА НА СНАБДУВАЧОТ ПО ИЗБОР НА ПОТРОШУВАЧОТ И ПРАВО НА ПОТРОШУВАЧОТ БЕЗ НАДОМЕСТОК ДА ГО ПРОМЕНИ СНАБДУВАЧОТ**

### **Член 29**

- (1) Индивидуален потрошувач или потрошувачите од повеќестамбени објекти имаат право да го изберат и променат својот снабдувач без надоместок, во согласност со овие правила.
- (2) Индивидуален потрошувач или потрошувачите од повеќестамбени објекти кои одлучиле да го променат својот снабдувач, се должни да поднесат барање до снабдувачот кој го избрале да ги снабдува, во писмена форма, на образец пропишан од страна на снабдувачот.
- (3) Истовремено, индивидуален потрошувач или потрошувачите од повеќестамбени објекти се должни за својата намера да го променат снабдувачот, да го известат и снабдувачот кој до тогаш ги снабдувал.
- (4) Барањето за склучување на договор за снабдување со топлинска енергија со новиот снабдувач, како и барањето за раскинување на договорот со постојниот снабдувач, индивидуален потрошувач или потрошувачите од повеќестамбени објекти мораат да го поднесат најкасно 45 дена пред бараниот ден за промена на снабдувачот.

### **Член 30**

- (1) Новиот снабдувач кој добил барање за склучување на договор за снабдување со топлинска енергија од страна на потрошувачот, е должен во рок од 15 дена од денот на добивањето на барањето на идниот потрошувач да му достави понуда за снабдување со топлинска енергија.
- (2) Понудата од став (1) на овој член, треба да содржи податоци за цената на топлинска енергија, надоместоците кои се плаќаат на снабдувачот и операторот на соодветниот систем и други надоместоци во согласност со закон и друг пропис.
- (3) Со понудата од став (1) на овој член се доставува и предлог договор за снабдување со топлинска енергија.

### **Член 31**

- (1) Снабдувачот кој добил барање за раскинување на договорот за снабдување со топлинска енергија поради промена на друг снабдувач од страна на потрошувачот кој го снабдува, е должен во рок од 15 дена од денот на добивањето на барањето, да ги достави сите податоци потребни за раскинување на договорот до операторот на системот за дистрибуција и новиот снабдувач.

- (2) Податоците од став (1) на овој член се однесуваат на категоријата на потрошувачот, карактеристиките на мерниот уред на потрошувачот, месечна и годишна потрошувачка и други податоци кои може да ги побара операторот на системот за дистрибуција.

### **Член 32**

- (1) Новиот снабдувач е должен предлог договорот за снабдување со топлинска енергија, освен комерцијалните податоци, да ги достави на операторот на системот за дистрибуција, најдоцна 15 дена пред почетокот на примена на договорот.
- (2) Операторот на системот за дистрибуција е должен во рок од 10 дена од денот на приемот на предлог договор за снабдување, да даде писмена согласност за усогласеноста на тој договор со договорот за приклучување, како и со договорот за користење на системот за дистрибуција или во истиот рок да го извести новиот снабдувач за потребните промени во договорот за кој се бара согласност.
- (3) За потврдена согласност на новиот договор за снабдување со договор за приклучување, односно договорот за користење на системот за дистрибуција, операторот е должен да го извести стариот снабдувач, како и за тоа дека му престанува обврската за снабдување со денот на примената на новиот договор.
- (4) По добивање на согласноста од операторот на системот за дистрибуција, новиот снабдувач е должен да го извести стариот снабдувач за склучувањето на договорот за снабдување со топлинска енергија со потрошувачот.

### **Член 33**

- (1) Стариот снабдувач, односно снабдувачот чиј договор за снабдување е во постапка на раскинување, не може да поставува посебни услови (надвор од пропишаните со договорот) за раскинување на договорот, вклучувајќи неплатени обврски и должен е да продолжи да го снабдува потрошувачот се до завршување на постапката за промена на снабдувач, за што ќе биде известен од страна на операторот на системот за дистрибуција.
- (2) Одредбата од став (1) на овој член не се применува во случај кога стариот снабдувач има поднесено барање до операторот на системот за дистрибуција за исклучување на потрошувачот поради неплаќање на сметката или фактурата во пропишаните рокови.
- (3) Новиот снабдувач и потрошувачот можат да се договорат новиот снабдувач да ги преземе неисполнетите обврски на потрошувачот кон постојниот снабдувач, а потрошувачот и новиот снабдувач ќе се договорат за начинот на надоместување на преземените обврски. Новиот и постојниот снабдувач ќе склучат договор за начинот и роковите во кои што на постојниот снабдувач ќе му бидат исплатени обврските од потрошувачот.
- (4) Доколку со договорот од ставот (3) од овој член не се опфатени обврските на потрошувачот кон постојниот снабдувач, или не е постигнат ваков договор, постојниот снабдувач ќе му издаде фактура на потрошувачот за снабдување со топлинска енергија до датумот и времето на отчитувањето определен со членот 34 став (1) од овие Правила.
- (5) Ако потрошувачот има неизмирени обврски кон постојниот снабдувач и не е постигнат договор од ставот (3) од овој член, постојниот снабдувач може да ги оствари своите побарувања пред надлежниот суд.

### **Член 34**

- (1) Операторот на системот за дистрибуција е должен да изврши отчитување на мерниот уред на мерното место и податоците да ги достави до стариот и новиот снабдувач како и до потрошувачот.
- (2) Податоците од став (1) на овој член, операторот на системот за дистрибуција ги доставува на образец кој е усогласен со снабдувачот.
- (3) Со денот на примена на новиот договор за снабдување со топлинска енергија, стариот снабдувач нема повеќе право на увид на мерните податоци на потрошувачот.

### **Член 35**

- (1) Потрошувачот може да го промени снабдувачот само со денот на завршувањето /почетокот на пресметковниот период, кога обврзувачки се врши отчитување на мерниот уред (по завршување на месецот) на потрошувачот кој го менува снабдувачот.
- (2) Денот на отчитување на мрениот уред воедно е и ден на почеток на примена на новиот договор за снабдување, односно отчитаната состојба истовремено претставува крајна состојба кон стариот снабдувач и почетна состојба согласно новиот договор за снабдување.
- (3) Веднаш по склучувањето на новиот договор за снабдување, стариот снабдувач и новиот снабдувач се должни да го известат операторот на системот за дистрибуција на топлинска енергија за настанатите промени.

### **Член 36**

- (1) Во случај кога договорот за снабдување престанал да важи со истекот на рокот за кој е склучен, а потрошувачот и постојниот снабдувач склучуваат нов договор за снабдување, постојниот снабдувач е должен во рок од 10 дена пред истекот на рокот на важење на договорот, да достави до операторот на системот за дистрибуција нов договор за снабдување.
- (2) Ако потрошувачот сака да го промени постојниот снабдувач треба да започне постапка за промена на снабдувач согласно член 29 од овие Правила.

## **VIII. КВАЛИТЕТ НА ИСПОРАЧАНА ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА**

### **Член 37**

Под квалитет на испорачана топлинска енергија се подразбира исполнување на стандарди и критериуми кои се однесуваат на:

- 1) квалитет на топлиноносителот (температура, проток, енергија),
- 2) сигурност / континуитет во испораката на топлинска енергија.

#### **Квалитет на топлиноносителот**

### **Член 38**

- (1) Општ стандард за квалитет на топлиноносителот, преставува обезбедување на номинални вредности на температурата и протокот на топлиноносителот.
- (2) Квалитетот на топлиноносителот се контролира со мерење на:
  - 1) температура на топлиноносителот на влез во топлинската подстанција на објектот,
  - 2) температура на топлиноносителот на влез во грејната инсталација на објектот,
  - 3) температура на топлиноносителот на излез од грејната инсталација на објектот,
  - 4) протокот на топлиноносителот и
  - 5) испорачана топлинска енергија во зависност од надворешната температура.
- (3) Операторот на системот за дистрибуција е должен на барање на снабдувачот, да го измери квалитетот на испорачаната топлинска енергија во топлинската подстанција, пропишан во Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија и за резултатите од извршеното мерење да ги извести снабдувачот во писмена форма.

#### **Сигурност / континуитет во испораката на топлинска енергија**

### **Член 39**

- (1) Операторот на системот за дистрибуција има обврска:
  - 1) да води евиденција за сите прекини во испораката на топлинска енергија и да формира соодветна база на податоци,



- 2) да води евиденција за индикаторите на квалитетот во снабдувањето (температура, проток, енергија) и да формира соодветна база на податоци.
- (2) Податоците од став (1) на овој член систематски се собираат и обработуваат согласно одредбите за квалитетот на топлинска енергија дефинирани во Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.
- (3) Операторот на системот за дистрибуција мора да гарантира испорака на топлинска енергија во топлинската подстанција, согласно критериумите за оценка на квалитетот на топлинска енергија и утврдените стандарди во Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.

#### **Член 40**

- (1) Показатели на сигурноста во снабдувањето со топлинска енергија се вкупниот број на сите прекини и времето на траење на сите прекини во испорака со топлинска енергија на едно мерно место во една календарска година. По воведувањето на системите за собирање, обработка и складирање на податоците за пореметувањата во снабдувањето со топлинска енергија во соодветните мрежни правила ќе се утврди:
  - 1) дозволниот вкупен број на сите прекини во снабдувањето со топлинска енергија,
  - 2) дозволеното вкупно време на траење на прекините во снабдувањето со топлинска енергија.
- (2) Во вкупните прекини на едно пресметковно мерно место не се земаат во предвид прекини кои настанале поради исклучувања во постапка за одстранување на дефект на делови од мрежата.
- (3) Времето на траење на прекилот се смета од моментот на прекин на испораката на топлинска енергија.

#### **Член 41**

- (1) Ако потрошувачот поднесе писмен приговор за квалитетот на топлинска енергија до снабдувачот и/или операторот на системот за дистрибуција, снабдувачот во рок од 5 дена од денот на поднесувањето на приговорот, треба да спроведе мерења и да изготви писмен извештај за резултатите од мерењето на квалитетот на топлинска енергија на мерно место.
- (2) Извештајот од став (1) на овој член, операторот на системот за дистрибуција во рок од 10 дена од денот на поднесување на приговорот го доставува до снабдувачот, кој е должен да го извести потрошувачот.

#### **Член 42**

- (1) Потрошувачите кои се незадоволни од квалитетот на испораката на топлинска енергија, можат да поднесат писмено барање до снабдувачот, за проверка на квалитетот.
- (2) Снабдувачот е должен по стекнување на условите за контрола да ги провери наводите од рекламацијата, и писмено да го извести потрошувачот.
- (3) По рекламација на поединечни потрошувачи, во објекти каде што распределбата на енергијата се врши според грејна површина, квалитетот на испорачаната топлинска енергија се утврдува според Правилник за квалитет на испорачаната топлинска енергија, кој го донесува снабдувачот по претходно одобрување од страна на Регулаторната комисија за енергетика.
- (4) Доколку потрошувачот не е задоволен од писменото известување од снабдувачот во однос на квалитетот на испорачаната топлинска енергија, може да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика.

### **IX.КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ ШТО ГИ ОБЕЗБЕДУВА СНАБДУВАЧОТ**

#### **Квалитет на услугата**

### **Член 43**

- (1) Во текот на грејната сезона снабдувачот има обврска да обезбеди минимална температура од  $20+1^{\circ}\text{C}$  во грејните простории во времето од 06:00 до 22:00 часот во текот на денот при потполно отворени радијаторски вентили.
- (2) Снабдувачот гарантира договорен квалитет на испораката на топлинска енергија единствено во објекти во кои внатрешната грејна инсталација е технички и функционална исправна и во кои не е нарушен енергетскиот биланс.

### **Грејни инсталации и постројки**

#### **Член 44**

- (1) Грејна инсталација и постројки на објектот се:
  - 1) водот од приклучната шахта до топлинската подстанција,
  - 2) топлинската подстанција,
  - 3) мерен уред на влез во топлинска подстанција,
  - 4) грејната инсталација на објектот и
  - 5) други топлински уреди.
- (2) Грејна инсталација и уреди на потрошувачот се:
  - 1) грејната инсталација на потрошувачот,
  - 2) индивидуален мерен уред или распределувач на надоместокот за топлинска енергија, и
  - 3) други топлински уреди кои се дел од грејната инсталација.
- (3) Грејните инсталации, постројките и уредите мора да бидат проектирани, изградени и одржувани според постојните технички прописи и при тоа да не предизвикуваат нарушувања при испораката, користењето на топлинската енергија, одржувањето на опремата, регулацијата и мерењето на топлинската енергија.
- (4) Операторот на системот за дистрибуција и снабдувачот имаат право да вршат контрола на грејната инсталација во сите посебни делови на објектот, согласно закон.

### **Грејна сезона**

#### **Член 45**

- (1) Снабдувањето на потрошувачите по правило се врши во периодот од 15 октомври во тековната, до 15 април во наредната календарска година.
- (2) По исклучок од став (1) на овој член, снабдувањето со топлинска енергија на потрошувачите може да почне и пред 15 октомври, но не и пред 1 октомври, доколку прогнозираната средна надворешна температура за наредниот ден е еднаква или помала од  $12^{\circ}\text{C}$ , според податоците од Управата за хидрометеоролошки работи на Република Северна Македонија.
- (3) По исклучок од став (1) на овој член, снабдувањето со топлинска енергија на потрошувачите може да се врши и по 15 април, но не подоцна од 30 април, доколку прогнозираната средна надворешна температура за наредниот ден е еднаква или помала од  $12^{\circ}\text{C}$ , според податоците од Управата за Хидрометеоролошки работи на Република Северна Македонија.
- (4) Конечната одлука за испорака на топлинска енергија во деновите пред 15 октомври и по 15 април ја донесува Регулаторната комисија за енергетика, согласно известувањето од страна на регулираниот производител на топлинска енергија за исполнување на условите од ставовите (1), (2) и (3) од овој член.

#### **Член 46**

За време на грејната сезона, снабдувачот е должен да му овозможи на потрошувачот континуирано снабдување со топлинска енергија, согласно Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.

#### **Член 47**

- (1) Операторот на системот за дистрибуција му испорачува на потрошувачот топлинска енергија со договорен квалитет, одобрен од страна на снабдувачот.
- (2) Во текот на грејната сезона снабдувачот е должен во грејните простории во времето од 06:00 до 22:00 часот во текот на денот при потполно отворени радијаторски вентили да обезбеди температура на греење од  $20+1^{\circ}\text{C}$ , доколку се запазени условите од член 43.
- (3) Снабдувачот во текот на грејната сезона при високи надворешни температури на воздухот, може да ја прекине испораката на топлинска енергија во времето од 06:00 до 22:00 часот, но притоа е должен да обезбеди температура од  $20+1^{\circ}\text{C}$  во внатрешните простории на потрошувачот, доколку се запазени условите од член 43.
- (4) При ниски надворешни температури на воздухот снабдувачот може да го продолжи периодот на греење со цел заштита на енергетските објекти на системот за далечинско греење и постигнување на пропишаната температура во внатрешните простории, а притоа рационално да се однесува кон потрошувачката на енергијата. Детално уредување на режимот на работа на топлификациониот систем и на топланите е пропишано во Анекс 3 од Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.

### **X. МИНИМАЛНИ УСЛОВИ И НАЧИН ЗА ОРГАНИЗАЦИОНА ПОСТАВЕНОСТ И ТЕХНИЧКА ОПРЕМЕНОСТ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА КОМУНИКАЦИЈА СО ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗАРАДИ ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПРОПИШАНИОТ КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ ШТО ГИ ОБЕЗБЕДУВА СНАБДУВАЧОТ**

#### **Обврска на снабдувачот за воспоставување на соодветна комуникација со операторот на системот за дистрибуција**

#### **Член 48**

- (1) Снабдувачот е должен да обезбеди служба за грижа, поддршка и советување на потрошувачите како и за давање на информации за нивните права и обврски кон снабдувачот и операторот на системот за дистрибуција.
- (2) Во рамките на службата од став (1) на овој член снабдувачот е должен да формира повикувачки центар, како и соодветна веб страна на која потрошувачите ќе можат да ги добијат известувањата и услугите од став (1), како и да достават известување за прекините во снабдувањето со топлинска енергија кои понатака снабдувачот ќе ги проследи до операторот на системот за дистрибуција.
- (3) Снабдувачот е должен да обезбеди служба за автоматска обработка на податоците од сметките за топлинска енергија и електронска архива на сметките за топлинска енергија,
- (4) Снабдувачот е должен да му овозможи на потрошувачот да ги провери своите плаќања кон снабдувачот директно на шалтер како и да добие писмен извод од листата на платени и неплатени сметки.
- (5) Снабдувачот е должен да му обезбеди на потрошувачот по електронски пат со интернет врска да ја проверува состојбата со наплатата на сметките за топлинска енергија, како и други информации кои согласно овие правила треба да ги обезбеди за потрошувачот.

### **XI. НАЧИН И ПОСТАПКИ ЗА КОМУНИКАЦИЈА И РАЗМЕНА НА ИНФОРМАЦИИ ПОМЕЃУ СНАБДУВАЧОТ И ОПЕРАТОРОТ НА СИСТЕМОТ ЗА ДИСТРИБУЦИЈА ЗАРАДИ ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПРОПИШАН КВАЛИТЕТ НА ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА И УСЛУГИТЕ ШТО ГИ ОБЕЗБЕДУВА ОПЕРАТОРОТ**

#### **Член 49**

- (1) Операторот на системот за дистрибуција и снабдувачите се должни меѓусебно да разменуваат информации сврзани за исполнување на обврските од договорот.
- (2) Операторот на системот за дистрибуција е должен во писмена форма да го извести снабдувачот за секоја промена на приклучокот (зголемена моќност, изменет приклучок, итн.) во рок од 15 дена од настанувањето на промената.

#### **Член 50**

Операторот на системот за дистрибуција е должен да го информира снабдувачот со топлинска енергија во случај на пречки при дистрибуција со топлинска енергија.

#### **Член 51**

Операторот на системот за дистрибуција во случаи кои се одредени во Законот за енергетика се должни за планираните прекини навремено писмено да ги известат потрошувачите на начин согласно Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.

#### **Член 52**

Операторот на системот за дистрибуција преку средствата за јавно информирање и на друг соодветен начин се должни да ги информираат потрошувачите за постоење на виша сила или кризна состојба.

#### **Член 53**

Операторот на системот за дистрибуција кога е неопходно заради безбедност или заради други оправдани причини да ја прекине испораката на топлинска енергија, мора да ги информира сите потрошувачи каде има прекин во испораката, како и да ги информира за причините на настанот и за рокот во кој ќе продолжи испораката на топлинска енергија.

## **XII. УСЛОВИ И ПОСТАПКА ЗА ИСКЛУЧУВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

### **Исклучување по барање на потрошувачите во објекти**

#### **Член 54**

- (1) Во станбени, станбено-деловни, деловно-станбени и деловни објекти каде распределбата на надоместокот се врши преку еден мерен уред на влез во топлинска подстанција може да се врши поединечно исклучување на посебен дел од објектот по барање на сопственикот доколку се исполнети следните услови и постапка:
  - 1) сопственикот на посебниот дел од објектот кој што бара да се исклучи е потребно да обезбеди писмена согласност за исклучување од системот за топлинска енергија од мнозинство од вкупниот број на сопственици на посебни делови од објектот,
  - 2) по добивање на писмената согласност од став (1), точка 1) од овој член, сопственикот на посебниот дел од објектот кој што бара да се исклучи е потребно да изготви елаборат за енергетска ефикасност, со кој се потврдува дека алтернативниот систем за греење кој што ќе се користи по исклучувањето е енергетски поефикасен, еколошки поприватлив и значително го намалува користењето на примарна енергија потребна за испораката на единица топлинска енергија во споредба со системот за централно греење, земајќи ја предвид енергијата потребна за екстракција, конверзија, транспорт и дистрибуција,
  - 3) барателот ангажира инженер со овластување за проектирање од областа на енергетската ефикасност за изготвување на елаборатот за енергетска ефикасност,

- 4) барателот му го доставува на снабдувачот елаборатот за енергетска ефикасност со барање за негово одобрување и реализирање. Доколку снабдувачот го одбие Барањето, потрошувачот има право да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика,
  - 5) барателот пристапува кон изведба на работите во елаборатот за енергетска ефикасност по добиеното одобрување од снабдувачот,
  - 6) барателот ангажира енергетски контролор кој што ќе потврди дека изведениот систем за греење е реализиран согласно елаборатот за енергетска ефикасност, по завршување на изведбата,
  - 7) барателот по писмен пат го информира снабдувачот за спроведената постапка за исклучување од системот за централно греење и ја приложува целокупната документација од спроведената постапка,
  - 8) снабдувачот по писмен пат го информира Барателот дали го прифатил неговото барање за исклучување од системот за дистрибуција на топлинска енергија,
  - 9) доколку снабдувачот не го прифати барањето за исклучување, потрошувачот има право да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика.
- (2) Сопственикот на посебен дел во станбени, станбено-деловни, деловно-станбени и деловни објекти каде распределбата на надоместокот се врши преку еден мерен уред, а во кој што сопственикот не живее или не го користи за деловни потреби, има обврска да го плаќа надоместокот за ангажирана топлинска моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија, кој се определува согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.
  - (3) Сопственикот кој живее или го користи објектот од став (2) од овој член, а кој е исклучен од системот за централно греење, е обврзан тоа да го докаже со приложување на валиден документ (лична карта и имотен лист), и нема обврска да го плаќа надоместокот за ангажирана топлинска моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија, кој се определува согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.

#### **Член 55**

- (1) Потрошувачот кој што живее во индивидуален објект и кој од било кои причини не сака да користи топлинска енергија може да се исклучи од системот за дистрибуција без спроведување на постапката од член 54 од овие Правила.
- (2) Потрошувачот од став (1) од овој член има обврска да го одјави користењето на топлинска енергија, со писмено барање (образец) за исклучување насловено до снабдувачот.
- (3) Потрошувачот од став (1) од овој член е прописно исклучен кога грејната инсталација е физички одвоена од системот за дистрибуција и пломбирана.
- (4) Исклучување и приклучување на затоплуваниот простор на потрошувачот може да се изврши во било кое време, по барање на потрошувачот во рок не подолг од 30 дена од поднесување на барањето.
- (5) По барањето на потрошувачот од став (3) на овој член, снабдувачот е должен да постапи по барањето, а доколку снабдувачот не го испочитува крајниот рок, потрошувачот нема да биде задолжуван за периодот во кој се греел по вина на снабдувачот.

#### **Право на снабдувачот за исклучување**

#### **Член 56**

Снабдувачот по претходно предупредување, може да ги исклучи од понатамошно користење на топлинска енергија оние потрошувачи каде што ќе се утврди дека енергетските објекти, уреди и инсталации не ги исполнуваат условите пропишани со стандардите, техничките нормативи и нормите на квалитет за непречена испорака на топлинска енергија, за што веднаш писмено ќе го известат потрошувачот.

## **Прекин на испорака**

### **Член 57**

Прекин на испораката на топлинска енергија, односно намалена испорака може да настане поради:

- 1) виша сила, и
- 2) други околности кои не зависат од снабдувачот и потрошувачот.

### **Член 58**

- (1) Под виша сила се подразбира настан независен од делувањето на снабдувачот, кои не можело да се предвидат ниту спречат, а поради кои исполнувањето на обврските од Договорот за снабдување станало отежнато или невозможно, вклучувајќи но не ограничувајќи се на природни настани, општествени настани/штрајк, немири, војни и слично.
- (2) Под други околности, во смисла на овие услови, се подразбираат дефекти на уредите и постројките до кои не е дојдено по вина на снабдувачот, односно потрошувачот.

### **Член 59**

Снабдувачот се ослободува од обврската за снабдување со топлинска енергија за времетраењето на вишата сила и другите околности, се до отстранување на дефектите кои се последица на овие настани.

### **Член 60**

- (1) Операторот на системот за дистрибуција е должен на потрошувачот, на кој му била прекината испораката на топлинска енергија, во смисла на член 56 од овие Правила, повторно да го приклучи на системот за дистрибуција на топлинска енергија кога ќе констатира дека се отстранети причините поради кои е прекината испораката на топлинската енергија.
- (2) Трошоците за повторно приклучување на потрошувачи од став (1) се на товар на потрошувачот.

## **XIII.НАЧИН, ФОРМА И РОКОВИ ЗА ПОДНЕСУВАЊЕ НА ИЗВЕШТАИТЕ КОИ ШТО СНАБДУВАЧОТ Е ДОЛЖЕН ДА ГИ ДОСТАВИ ДО РЕГУЛАТОРНАТА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА**

### **Член 61**

- (1) Снабдувачот е должен да доставува до Регулаторната комисија за енергетика, по нејзино барање и во определен рок, информации и извештаи за своите деловни активности.
- (2) Снабдувачот е должен да го достави до Регулаторната комисија за енергетика Годишниот договорот со операторот на системот за дистрибуција, за набавка на топлинска енергија за потребите на своите потрошувачи како и Договор за користење на системот за дистрибуција.
- (3) Снабдувачот е должен да го достави до Регулаторната комисија за енергетика образецот за Договор за снабдување кој ќе биде понуден на потрошувачите, заради разгледување и одобрување на истиот.

### **Член 62**

- (1) Ако мерниот уред се наоѓа на имот на потрошувачот, потрошувачот е должен да му овозможи на овластено лице на операторот на системот за дистрибуција право на пристап на имот или објект каде се наоѓа мерниот уред заради:
  - 1) читање на мерните уреди,
  - 2) контрола, вградување, надзор, замена и одржување на опремата на мерното место,

- 3) исклучување на потрошувач кога постапува спротивно со условите за користење на системот за дистрибуција пропишани во мрежните правила за дистрибуција и
  - 4) исклучување на потрошувачот по барање на снабдувачот, во согласност со одредбите од овие Правила.
- (2) Ако кај потрошувачот е оневозможен пристапот на операторот на системот за дистрибуција за да се врши отчитување на мерните уреди за топлинска енергија, потрошувачот е должен по претходно доставено барање во писмена форма од операторот на системот за дистрибуција, да ги отчита и достави состојбите и овозможи контрола на мерниот уред во рок определен во барањето.
  - (3) Ако потрошувач спречува пристап до мерните уреди за топлинска енергија и не постапи по барањето од став (2) на овој член, операторот на системот за дистрибуција има право да покрене прекршочна постапка согласно Законот за енергетика.
  - (4) Во рок од 8 дена пред преземање на дејствијата од став (3) на овој член, операторот на системот за дистрибуција треба да достави писмено известување до потрошувачот за намерата.

## **XV. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

### **Член 63**

Снабдувачот и потрошувачот се должни своите меѓусебни односи по основ на Договорот за снабдување со топлинска енергија да ги усогласат со одредбите од овие Правила, до 31.07.2019 година.

### **Член 64**

- (1) Потрошувачот кој презема топлинска енергија од системот за дистрибуција без поставено мерило во топлинската потстанција, на барање на операторот на системот за дистрибуција потребно е во рок од 60 дена да овозможи услови за поставување на мерен уред на топлинска енергија во топлинската подстанција.
- (2) Набавката, поставувањето и одржувањето на мерниот уред е на трошок на операторот на системот за дистрибуција.
- (3) Доколку потрошувачот не постапи по барањето на операторот на системот за дистрибуција во наведениот рок од став (1) на овој член, операторот на системот за дистрибуција има право да го исклучи потрошувачот од системот за дистрибуција на топлинска енергија.

### **Член 65**

- (1) Со денот на отпочнување на примената на овие Правила престануваат да важат Правилата за снабдување со топлинска енергија („Службен весник на Република Македонија“ бр.97/12, 109/13, 126/15 и 127/15).
- (2) Овие Правила влегуваат во сила со денот на објавувањето во „Службен весник на Република Северна Македонија“, а почнуваат да се применуваат од 1 април 2019 година.

**Бр.01-614/1**

**28.03.2019 година  
Скопје**

**ПРЕТСЕДАТЕЛ**

**Марко Бислимоски**

## ОБРАЗЛОЖЕНИЕ

Врз основа на член 24, став (1), точка 1), алинеја 15 и член 30 од Законот за енергетика („Службен весник на Република Македонија” бр. 96/18), Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија пристапи кон изработка на Правила за снабдување со топлинска енергија.

Со овие Правила се уредуваат општите услови и начинот на снабдување со топлинска енергија како и меѓусебните права, обврски и одговорности на снабдувачот, потрошувачите на топлинска енергија и операторот на системот за дистрибуција, а особено:

1. условите, начинот и рокот на склучување на договорот за продажба на топлинска енергија во согласност со закон и друг пропис,
2. начинот на пресметка, фактурирање и наплата на испорачаната топлинска енергија,
3. потрошувачите на кои не може да им се прекине испораката и начинот на обезбедување на гаранции за намирување на трошоците за потрошената топлинска енергија од страна на овие корисници,
4. начинот и постапката за промена на снабдувачот по избор на потрошувачот и право на потрошувачот без надоместок да го промени снабдувачот,
5. квалитетот на услугите што ги обезбедува снабдувачот,
6. минималните услови и начин за организациона поставеност и техничка опременост за обезбедување на комуникација со потрошувачите заради обезбедување на пропишаниот квалитет на услугите што ги обезбедува снабдувачот,
7. обврските на снабдувачот кон различните категории на потрошувачи и специфичноста на секоја категорија на потрошувачи во однос на нивната финансиска и преговарачка способност,
8. начинот и постапките за комуникација и размена на информации помеѓу снабдувачот и операторите на соодветните системи заради обезбедување на пропишаниот квалитет на топлинска енергија и услугите што ги обезбедуваат операторите,
9. условите и постапката за исклучување на потрошувачите од дистрибутивните системи во случај кога потрошувачите не ги исполнуваат обврските утврдени со закон, друг пропис и/или договор,
10. начинот, формата и рокот за поднесување на извештаи коишто снабдувачот ги доставува до Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија (во понатамошниот текст: Регулаторна комисија за енергетика),
11. потребните информации што снабдувачите навремено им ги обезбедуваат на потрошувачите во нивните фактури, како и информациите што треба да бидат јавно достапни, а се од интерес за сите потрошувачи,
12. условите и начинот за снабдување на ранливи потрошувачи, и
13. посебните мерки за заштита на потрошувачите.

Овие Правила имаат за цел да обезбедат: сигурност, недискриминаторност, квалитет, транспарентност, јавност, заштита на потрошувачот, ефикасност и економичност.

Правилата за снабдување со топлинска енергија ги применуваат:

- 1) снабдувачот,
- 2) потрошувачите на топлинска енергија и
- 3) операторот на системот за дистрибуција на топлинска енергија.



Постапката на изготвување на Правилата за снабдување со ТЕ се одвиваше на транспарентен начин со при кое свое учество имаа претставници на ЦСИ при МАНУ, Снабдување БЕ ДООЕЛ и Здружението на граѓани Но Пасаран.

Регулаторната комисија за енергетика со Решение број 02-542/1 од 20 март 2019 година свика подготвителна седница со предмет на разгледување Предлог - Правила за снабдување со топлинска енергија. На подготвителната седница беа поканети: членовите на Регулаторната комисија за енергетика, претставници од ПРОИЗВОДСТВО НА ТОПЛИНА БАЛКАН ЕНЕРЏИ ДООЕЛ Скопје, ДИСТРИБУЦИЈА НА ТОПЛИНА БАЛКАН ЕНЕРЏИ ДООЕЛ Скопје, СНАБДУВАЊЕ СО ТОПЛИНА БАЛКАН ЕНЕРЏИ ДООЕЛ Скопје, ТЕ-ТО АД Скопје, АД ЕЛЕМ – Подружница Енергетика Скопје, СКОПЈЕ СЕВЕР АД–Скопје, АД ГЕС-СКОПЈЕ, Скопје, Градоначалник на Град Скопје, Градоначалник на Општина Гази Баба, Градоначалник на Општина Чаир, Градоначалник на Општина Бутел, Кабинет на Заменик Претседател на Владата на РСМ задолжен за економски прашања, Министерство за економија, Стопанска Комора на Македонија, Стопанска Комора на северо-западна Македонија, Сојуз на Стопански комори на Македонија, Совет за заштита на потрошувачите, Организација на потрошувачите на Македонија, Комисија за заштита на конкуренција, Здружение за заштита на граѓанските права “Но Пасаран“.

На 26 март 2019 година се одржа подготвителна седница на која учествуваа членовите на Регулаторната комисија за енергетика, како и претставници од: СНАБДУВАЊЕ СО ТОПЛИНА БАЛКАН ЕНЕРЏИ ДООЕЛ Скопје, ДИСТРИБУЦИЈА НА ТОПЛИНА БАЛКАН ЕНЕРЏИ ДООЕЛ Скопје, ПРОИЗВОДСТВО НА ТОПЛИНА БАЛКАН ЕНЕРЏИ ДООЕЛ Скопје, АД ЕЛЕМ – Подружница Енергетика Скопје, АД ГЕС Скопје, Министерство за економија, СКОПЈЕ СЕВЕР АД–Скопје, Здружението за заштита на граѓанските права “Но Пасаран“, Стопанската Комора на Македонија, Кабинетот на Заменик Претседател на Владата на РСМ задолжен за економски прашања.

Имајќи ги во предвид доставените забелешки во дадениот рок, забелешките дадени на подготвителната седница од страна на заинтересираните страни, како и забелешките во текот на процесот на изготвувањето на овие Правила, Регулаторната комисија за енергетика изработи текст на Правила за снабдување со топлинска енергија, како предлог за донесување.

Регулаторната комисија за енергетика на седницата одржана на ден 28 март 2019 година донесе Правила за снабдување со топлинска енергија.