

Врз основа на член 104 став (3) од Законот за енергетика* („Службен весник на Република Македонија“ бр. 96/18 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 98/19) и член 8 став (6) од Правилата за снабдување со електрична енергија („Службен весник на Република Македонија“ бр. 172/18 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 138/19), Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија на седницата одржана на 20 јули 2020 година, донесе

РЕШЕНИЕ

за одобрување на формата и содржината на потсетникот за потрошувачи

1. Се одобрува формата и содржината на потсетникот за потрошувачи на Друштвото за трговија и услуги ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР Скопје, бр.12-1408/3 од 14 јули 2020 година.
2. Потсетникот за потрошувачите од точка 1 од ова решение, е даден во Прилог кој е составен дел на ова решение.
3. Се задолжува Друштвото за трговија и услуги ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР Скопје, пред склучување на договори за снабдување со електрична енергија, на потрошувачите навремено да им обезбеди примерок од потсетникот за потрошувачите од точка 1 од ова Решение.
4. Се задолжува Друштвото за трговија и услуги ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР Скопје, одобриениот потсетник за потрошувачите од точка 1 од ова решение да го објави на својата веб страница, во рок од седум дена од денот на донесувањето на ова решение.
5. Ова решение влегува во сила со денот на донесувањето, а се објавува на веб страницата на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија.

Образложение

Друштвото за трговија и услуги ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР Скопје, врз основа на член 104 став (3) од Законот за енергетика* и член 8 став (6) од Правилата за снабдување со електрична енергија до Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија (во понатамошниот текст: Регулаторна комисија за енергетика) достави Барање за одобрување на потсетник за потрошувачите 12-1408/1 од 16 јуни 2020 година.

Во член 104 став (3) од Законот за енергетика* е уредено дека снабдувачот со електрична енергија, по претходно одобрување на Регулаторната комисија за енергетика, на своите потрошувачи им обезбедува копија од потсетникот на потрошувачите, кој содржи практични информации за правата на потрошувачите, и истиот навремено го објавува на својата веб страница.

Во член 8 став (1) од Правилата за снабдување со електрична енергија е регулирано дека пред склучувањето на договорот за снабдување со електрична енергија, секој снабдувач навремено му обезбедува на потрошувачот примерок од потсетникот за потрошувачите, кој содржи практични информации за правата на потрошувачите презентирани на јасен и недвосмислен начин којшто нема да предизвикува забуна кај потрошувачот и нема да го доведе во заблуда при изборот да склучи, или да го раскине или продолжи постоечкиот договор за снабдување.

Содржината на потсетникот за потрошувачи содржи информации кои се наведени подетално во член 8 став (2) од Правилата за снабдување со електрична енергија. При анализа на потсетникот за потрошувачите доставен од Друштвото за трговија и услуги ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР Скопје на 16 јуни 2020 година, е констатирано дека формата и содржината не соодветствуваат со член 8 став (2) точки 8), 11), 12) и 16) од Правилата за снабдување со електрична енергија за што Регулаторната комисија за енергетика до Друштвото за трговија и

услуги ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР Скопје достави Известување број 12-1408/2 од 22 јуни 2020 година со кое побара да се дополни содржината на доставениот потсетник.

Друштвото за трговија и услуги ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР Скопје на 14 јули 2020 година достави дополнет потсетник за потрошувачите заведен во архивата на Регулаторната комисија за енергетика со бр.12-1408/3 од 14 јули 2020 година. Регулаторната комисија за енергетика утврди дека дополнетиот потсетник за потрошувачите е во согласност со член 8 став (2) од Правилата за снабдување со електрична енергија.

Имајќи го во предвид горенаведеното, Регулаторната комисија за енергетика одлучи како во диспозитивот на ова решение.

ПРАВНА ПОУКА: Против ова решение, може да се поведе управен спор, во рок од 30 дена од денот на приемот.

бр. 12-1408/4
20 јули 2020 година
Скопје

Претседател на
Регулаторната комисија за енергетика и
водни услуги на Република Северна Македонија
Марко Бислимоски

Прилог:

- Потсетник за потрошувачи на Друштвото за трговија и услуги ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР Скопје, бр.12-1408/3 од 14 јули 2020 година



Учество
Енергетика
Национален центар
14.07.2020

ИМЕ	ОПШТИНА	ПОШТА	ОПШТИНА
Друштво за трговија и услуги ЕНЕРГИЈА ГАС ЕНД ПАУЕР СКОПЈЕ			

email: info@e-nergia.mk | 02 3060 099
Адреса: ул. Наум Наумовски Борче бр. 50/2-19
ЕДБ: 4057017538280

Врз основа на член 104 став 3 од Законот за енергетика („Сл. весник на Република С.Македонија“ бр. 96/2018 и бр. 96/2019) како и член 8 став 1 и 2 од Правилата за снабдување со електрична енергија („Сл. весник на Република С.Македонија“ бр.172/2018 и бр. 138/2019), Друштвото за трговија и услуги ЕНЕРГИЈА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје, Ви го доставува овој:

Приложено:	19.07.2020		
Број:	Број:	Матичен:	Евиденц:
12	1408/3		

ПОТСЕТНИК ЗА ПОТРОШУВАЧИ

– со практични информации за правата на потрошувачите –

Со овој потсетник се информираат потрошувачите (сегашните и идните потенцијални клиенти) на Друштвото за трговија и услуги ЕНЕРГИЈА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје за начинот и условите за снабдување со електрична енергија, правата и обврските на потрошувачите, поволностите кои ги нуди ЕНЕРГИЈА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје како снабдувач со електрична енергија, како и неговата функција и должности.

Овој потсетник содржи практични информации за правата на потрошувачите презентирани на јасен и недвосмислен начин што 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.

Основни елементи на Договорот за снабдување со електрична енергија

Договорот за снабдување со електрична енергија е двостран договор, со кој се регулираат правата и обврските на договорните страни – Снабдувачот на електрична енергија и Потрошувачот на електрична енергија.

Одредбите од договорот за снабдување со електрична енергија се во согласност со Законот за енергетика („Сл. весник на Република С.Македонија“ бр. 96/2018 и бр. 96/2019) како и Правилата за пазар на електрична енергија и Правилата за снабдување со електрична енергија.

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

- податоци за договорните страни (назив, седиште, матичен број, даночен број, податоци за овластено лице);
- предмет на договорот (снабдување со електрична енергија);

- опис на услугите што ги обезбедува снабдувачот и начин на нивно користење од страна на потрошувачот;
- количина и динамика на испорака на електрична енергија (доколку е можно да се утврди);
- датум и време на отпочнување на снабдувањето;
- временски период за кој се однесува пресметката за потрошената електрична енергија (утврдување на пресметковен период);
- времетраење на договорот, како и начин и услови за раскинување, или обновување на договорот за снабдување;
- список на мерни места, како и утврдување на начинот на измена на списокот без притоа да се менува договорот;
- одредба со која снабдувачот ја презема обврска за балансирање на потрошувачката на потрошувачот;
- адреса за доставување на фактурите, услови и начин на фактурирање;
- цена за испорачаната електрична енергија, услови и начин на плаќање;
- банкарска гаранција за навремено исполнување на договорот (доколку е договорена);
- обврски и одговорности на договорните страни;
- 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;
- 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;
- начин на постапување со приговорите на потрошувачите;
- договорни казни, казнена камата и надоместување на трошоци кои произлегуваат од евентуалното неисполнување или задоцнето исполнување на договорот за снабдување;
- начин и постапка за решавање на спорови спроведена од страна на снабдувачот;
- услови за надоместување на штетите и/или компензација на потрошувачите;
- престанување и раскинување на договорот.

Начин и постапка на склучување на договор за снабдување

За да се склучи договор за снабдување со електрична енергија потребно е да се достави понуда за снабдување од страна на ЕНЕРГИЈА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје до потрошувачот, која понуда доколку од страна на потрошувачот биде избрана како поволна, ќе се пристапи кон склучување на Договор за снабдување. Пред склучување

на Договорот за снабдување треба да се утврди и листа на мерни станици кои ќе бидат снабдувани во договорениот период.

Во случај на промена на снабдувач, потрошувачот треба да пополни и достави Барање за промена на снабдувач. По приемот на барањето на потрошувачот му се доставува: Понуда за снабдување со електрична енергија, Изјава за промена на снабдувач, Полномошно за промена на снабдувач, Модел на договор за снабдување со електрична енергија како и сите други документи неопходни за спроведување на постапката за промена на снабдувач. Целокупната постапка за промена на снабдувач е водена од ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје.

Договорот за снабдување се склучува на определено време кое ќе биде утврдено спогодбено меѓу договорните страни (најчесто 12 месеци). Пред истекот на договорот снабдувачот го информира потрошувачот за истекот на важноста на договорот, со барање потрошувачот да се изјасни дали сака да ја продолжи соработката со постојниот снабдувач или ќе одлучи да одбере нов снабдувач.

Формирање на цени за испорачана електрична енергија

Снабдувачот со електрична енергија, на секој потрошувач му дава детални информации за висината на понудената цена за електрична енергија како и начинот на кој таа цена е формирана. Во најголем дел цената зависи од пазарните услови односно од берзанските цени на електрична енергија на релевантната берза, периодот на снабдување, како и од висината на потрошувачката на секој клиент поединечно. Во понудените цени се вклучени трошоците за балансирање, увозните царини, дневната оператива кон МЕРСО и анализата на потрошувачка.

Бонуси, попусти и другите поволности како и начинот и условите за стекнување и престанување на правото на нивно користење

ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје за своите клиенти овозможува и дополнителни бонуси и поволности кои ќе им бидат ставени на располагање на оние потрошувачи со кои ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР има склучено договор, а истите уредно и редовно ги подмируваат своите обврски. Во случај на нередовно и задоцнето исполнување на обврските превземени со договорот, потрошувачите би можеле да го изгубат правото за користење на поволните услови и поволностите понудени од ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје. Овие дополнителни поволности се однесуваат на можни попусти на понудената цена при обнова на договорот за снабдување со електрична енергија.

Податоци за потрошена и фактурирана електрична енергија

Снабдувачот ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје секој месец на Потрошувачот ќе му доставува фактура за електричната енергија со која го снабдил за соодветниот пресметковен период. Во доставената фактура прецизно и детално ќе бидат наведени измерените количини на потрошена електрична енергија, согласно Правилата за снабдување со електрична енергија. Приказот на потрошена електрична енергија ќе содржи информации за потрошувачката за секое место на потрошувачка како и за потрошената енергија од обновливи извори на електрична енергија.

Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден по истекот на пресметковниот период го известува снабдувачот и бара препис од фактурата. Снабдувачот му ја доставува фактурата на потрошувачот во рок од два работни дена од денот на приемот на барањето.

Дополнително, потрошувачот добива фактура и од операторот на дистрибутивниот систем која се издава како надомест за користење на дистрибутивната мрежа. Тарифите за дистрибуција на електрична енергија се одредени од Регулаторна Комисија за Енергетика и Водни услуги, а истите се објавени и може да се видат на веб-страната на ЕЛЕКТРОДИСТРИБУЦИЈА ДООЕЛ: <https://www.elektrodistribucija.mk>.

Комуникација со потрошувачите

Сите информации кои снабдувачот и потрошувачот ќе ги разменуваат во текот на извршување на договорот за снабдување ќе бидат разменувани по електронски пат и по телефон. ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје на своите потрошувачи им обезбедува навремена и непречена стручна поддршка и информации во врска со сите прашања кои се однесуваат на целокупниот процес на снабдување со електрична енергија.

Во рамките на својата организациона поставеност, а со цел непречена и ефикасна комуникацијата со потрошувачите, ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје има формирано Центар за поддршка на корисници кој се наоѓа на адреса: ул. Наум Наумовски Борче бр.50/2-19, Скопје, контакт линии: 02 3060099 и 070226042 (достапни 24/7), емаил адреса: info@e-nergia.mk.

Условите под кои може да се ограничи или прекине снабдувањето

Испораката на електрична енергија може да се ограничи или прекине во случаи предвидени со Законот за енергетика како случаи на виша сила или случаи на загрозување безбедност на електропреносниот систем. При настанување на вакви случаи, снабдувачот е должен да го информира потрошувачот за дејствијата кои треба да се преземат со цел да се зачува стабилноста на електропреносниот систем. Во исклучителни ситуации, може да дојде и до прекин на испораката или снабдувањето со електрична енергија во случај на неисполнување на договорните обврски односно нередовно и задоцнето плаќање на фактурите за испорачана електрична енергија.

Условите под кои може да се бара продолжување, односно раскинување или престанување на договорот

Договорните страни може да го раскинат договорот за снабдување со електрична енергија во согласност со Правилата за снабдување соелектрична енергија. Потрошувачот може со писмено барање да побара од Снабдувачот раскинување на договорот за снабдување со отказан рок од 30 дена.

Снабдувачот може да го раскине договорот за снабдување кога потрошувачот не ја платил доставената фактура во рок и на начин определен во договорот за снабдување како и поради неисполнување на договорните обврски на потрошувачот. Снабдувачот е должен писмено да го извести потрошувачот за намерата за раскинување на договорот за снабдување.

Договорот за снабдување престанува да важи со истек на Периодот на снабдување, со исклучување на објектот на Потрошувачот од мрежата, со склучување на нов договор помеѓу Потрошувачот и Снабдувачот со кој се менуваат условите и цените за снабдување, со Писмена спогодба помеѓу Потрошувачот и Снабдувачот за раскинување договорот за снабдување како и во случај на престанување на Потрошувач доколку нема правни наследници, и во други случаи предвидени со позитивните законски прописи.

Надоместоците поради предвремено раскинување на договорот од страна на снабдувачот или потрошувачот

Надоместоците поради предвремено раскинување на договорот од страна на снабдувачот или потрошувачот се предмет на договарање помеѓу снабдувачот и потрошувачот пред потпишувањето на договорот. Овие надоместоци, доколку се предвидени со договорот, се детерминирани од начинот на кој е формулирана и определена цената за снабдување со електрична енергија.

Достапни мерки за подобрување на енергетската ефикасност и ефектите од таквите мерки

Со воведување мерки за енергетска ефикасност во својот бизнис клиентите се здобиваат со многу придобивки како што се заштеда на пари, зголемување на удобноста, заштита на животната средина и слично. Професионалниот тим на ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје им дава на клиентите секојдневни практични информации како да се подобри енергетската ефикасност, како да се заштеди електричната енергија што во крајна линија ќе придонесе за поголеми финансиски заштеди на клиентите. Дополнително, мерки за подобрување на енергетска ефикасност и ефектите од овие мерки можат да се најдат на веб страната на ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје во делот *Поддршка > Како да се штеди енергија* или на следниот линк (<https://engp.mk/kako-da-se-stedi-struja/>).

Решавање и постапување по приговори и претставки од потрошувачите

Потрошувачот има право да поднесе приговор до снабдувачот по писмен или електронски пат во случај на забелешки по однос на содржината на издадената фактура, несоодветен квалитет на услугата, неисполнување или кршење на обврските од договорот за снабдување. Притоа, квалитетот на услугата опфаќа навремена достава на фактури, реакција по барање на потрошувачи во однос на фактурите како и стручна поддршка во форма на советување за остварување на потрошувачките права пропишани со Законот за енергетика.

По прием на приговорот снабдувачот во најбрз можен рок ќе одговори на приговорот и ќе пронајде соодветно и ефикасно решение за настанатата ситуација.

Снабдувачот и потрошувачот ќе настојуваат за секоја ситуација да најдат заедничко прифатливо решение и со непосредни преговори надминување на разликите.

ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје како овластен снабдувач ги претставува и застапува интересите на потрошувачот пред соодветниот оператор како и пред органите на управување на снабдувачот.

ЕНЕРГИА ГАС ЕНД ПАУЕР ДООЕЛ Скопје

