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), постапувајќи по Барањето за одобрување на потсетник за потрошувачите на ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје бр.12-2831/1 од 12 август 2019 година, Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија на седницата одржана на 11 ноември 2019 година, донесе

Р Е Ш Е Н И Е
за одобрување на формата и содржината на потсетникот за потрошувачи

1. Се одобрува формата и содржината на потсетникот за потрошувачи на ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје, 12-2831/5 од 06 ноември 2019 година.
2. Одобрениот потсетник за потрошувачите од точка 1 од ова Решение, е составен дел на ова Решение.
3. Се задолжува ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ 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 ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје, одобрениот потсетник за потрошувачите од точка 1 од ова Решение да го објави на својата веб страница.
5. Ова Решение влегува во сила со денот на неговото донесување, а се објавува на веб страницата на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија.

О б р а з л о ж е н и е

ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје, 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) 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 12-2831/1 од 12 август 2019 година.

Во 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) 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 уредено 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 ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје, е констатирано дека точката 1 каде што се наведени основните елементи на договорот за снабдување треба да се дополни со тоа што ќе ги опфати информациите од член 4 став (1) точка 3), 4), 6), 7), 8), 16), 17) и 20) од Правилата за снабдување со електрична енергија, како и тоа дека формата и содржината не соодветствуваат со член 8 став (2) точка 3), 4), 8), 12), и 19) од Правилата за снабдување со електрична енергија, за што Регулаторната комисија за енергетика до ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје достави Известување број 12-2831/2 од 20 август 2019 година со кое побара да се дополни содржината на доставениот потсетник.

ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје, на 24 септември 2019 година достави дополнет потсетник за потрошувачите заведен во архивата на Регулаторната комисија за енергетика со бр.12-2831/3 од 24 септември 2019 година. Регулаторната комисија за енергетика утврди дека дополнетиот потсетник за потрошувачите не е во согласност со член 8 став (2) точка 3), 9), 12) од Правилата за снабдување со електрична енергија, за што до ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје достави Известување број 12-3070/2 од 01 октомври 2019 година со кое побара да се дополни содржината на доставениот потсетник

ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје, на 06 ноември 2019 година достави дополнет потсетник за потрошувачите заведен во архивата на Регулаторната комисија за енергетика со бр.12-2831/5 од 06 ноември 2019 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 и водни услуги на Република Северна Македонија 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. 12-2831/6

11 ноември 2019 година

Скопје

Членови на РКЕ

Марко Бислимоски

Kushtrim Ramadani

Enver Elmazi

Панче Орцев

Атанаско Тунески

Наташа Вељановска

Андријана Нелкова - Чучук

изготвил: Елена Колевска

Прилог:

- Потсетник за потрошувачи на ЕНЕРЏИ АКТИВЕ ДООЕЛ Скопје, бр.12-2831/5 од 06 ноември 2019 година

Чlенови
Стр. до, сектор
Марија
07.11.2019

ENERGY ACTIVE

www.energyactive.mk

До

РЕГУЛАТОРНА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА
И ВОДНИ УСЛУГИ
НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

0302/784-19
06.11.19

РЕГУЛАТОРНА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА И ВОДНИ УСЛУГИ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
KOMISIONI RREGULLATOR PËR ENERGJETIKË DHE SHËRBIME TË UJIT I REPUBLIKËS SË MAQEDONISË SË VERIUT
Скопје-Shkup

Примено / E pranuar	06.11.2019		
Орг. Един. / Njësia Org	Број / Numer	Прилог / Shtojcë	Вредност / Vlerë
12	2831/5		

Скопје. 06.11.2019

Почитувани,

Во прилог Ви доставуваме дополнет Потсетник за потрошувачи чијшто текст го изменивме и дополнивме согласно Вашите насоки.

Ве молиме да го разгледате и доколку е соодветен да го одобрите.

Текстот на Потстетникот за потрошувачи го изготвиме согласно обврската од член 8 став (1) од Правилата за снабдување со електрична енергија (Службен весник на РМ бр. 172/18) и при неговото изготвување се придржувавме на одредбите и условите од Правилата.

Откако РЕГУЛАТОРНА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА И ВОДНИ УСЛУГИ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ќе го одобри Потсетникот, примерок од истиот ќе му доставуваме на секој потршувач.

Со почит,

ЕНЕРЏИ АКТИВЕ увоз-извоз ДООЕЛ СКОПЈЕ
Наташа Дограмаџиева-Манева

ПОТСЕТНИК ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ЕНЕРЏИ АКТИВЕ дооел Скопје

ЦЕЛ

Целта на овој Потсетник е актуелните и потенцијалните клиенти на Енерџи Активе дооел Скопје, да имаат точни, детални и прецизни информации во врска со условите за снабдување со електрична енергија и можностите и поволностите кои ги има секој учесник на слободниот пазар на електрична енергија на Република Македонија.

ОПФАТ

Потсетникот содржи практични информации за: можностите, правата и должностите на потрошувачите, како и функцијата и должостите на снабдувачот. Начинот на кој се презентирани овие информации е јасен и корисен за сите потрошувачи на слободниот пазар на електрична енергија.

Овој Потсетник е составен во склад со **Законот за енергетика, Правилата за снабдување за електрична енергија** и искуствата кои Енерџи Активе дооел Скопје ги има стекнато од самиот старт на либерализацијата на македонскиот пазар на електрична енергија.

СОДРЖИНА:

1. Основни елементи на Договорот за снабдување
2. Склучување на договор за снабдување
3 Информации за цените и надоместоците кои ги плаќа потрошувачот
4. Достапност до податоците за потрошената и фактурирана електрична енергија
5. Доставување на фактурата и начин на пријавување во случај на непримање на фактурата
6. Условите под кои може да се ограничи или прекине снабдувањето
7. Поволностите во поглед на цените што му се достапни на потрошувачот и начинот на нивното остварување
8. Содржина, постапка и доставување на информации до потрошувачите
9. Начин и постапка за решавање и постапување по приговори и претставки од потрошувачите

10. Комуникација на Енерџи Активе со потрошувачите

1. Основни елементи на договорот за снабдување на Енерџи Активе дооел Скопје:

Секој Договор за снабдување кој Потрошувачот го склучува со Енерџи Активе дооел задолжително ги содржи следните одредби:

- Податоци за договорните страни (точен назив, седиште, матичен број, даночен број, овластено лице за потпишување на Договорот);
- Предмет на договор: Снабдување со електрична енергија;
- Опис на услугите кои Енерџи Активе му ги обезбедува на Потрошувачот;
- Количина и динамика на испораката на електрична енергија;
- Дефинирање на пресметковниот период;
- Список на мерни места на мерни места на Потрошувачот кои се предмет на Договорот за снабдување;
- Одредба со која Енерџи Активе ја презема обврската за балансирање на потрошувачката на Потрошувачот;
- Цена за испорачаната електрична енергија во MWh / KWh;
- Времетраење на Договорот за снабдување и прецизно дефиниран период на испорака;

- Начин и услови за раскинување и обновување на Договорот за снабдување;
- Начин и рок за постапување со приговорите кои Енерџи Активе ги примил од потрошувачите;
- Флексибилност во испораката на договорените количини (+/-);
- Услови за плаќање и начин на фактурирање;
- Одговорности на Снабдувачот / Одговорности на Потрошувачот;
- Банкарска гаранција за навремено и квалитетно извршување на договорот (доколку се предвидува) и услови за активирање на гаранцијата за понудата, како и гаранцијата за навремено и квалитетно извршување,
- Надоместок на трошоци поради неисполнување на обврските од договорот,
- Виша сила,
- Договорни казни кои произлегуваат од евентуално неисполнување на Договорот (пр. казнена камата за задоцнето плаќање, ненајавена промена на режим на работа;
- Начин на разрешување на споровите;
- Престанување и раскинување на договорот;
- Начин и постапка за надоместување на штетите на потрошувачите.
- Прилог 1 кон Договорот за снабдување кој ги содржи сите мерни места на Потрошувачот кои се предмет на снабдување и Прилог бр. 2 кој ги содржи лицата кои Договорните страни ги овластуваат за комуникација;
    - Доколку Потрошувачот и Снабдувачот имаат посебни барања во врска со снабдувањето заради специфичноста на потрошувачката на Потрошувачот, истите ќе бидат предмет на преговарање и доколку се усогласени, ќе бидат вметнати како одредби од Договорот.

2. Склучување на договор за снабдување

Енерџи Активе советува потрошувачот кој одлучил да го промени својот снабдувач да побара од снабдувачите да му достават понуди за снабдување, внимавајќи тие да се однесуваат за ист период на снабдување и да имаат еднаков период на важност.
Енерџи Активе може да им понуди на потенцијалните клиенти стручна, бесплатна помош при евалвација на добиените понуди и совет за избор на најповолната и најквалитетната понуда. Енерџи Активе на потрошувачите им дава информација и препорака за најоптималниот период за времетраење на договорот (најчесто 12 месеци). Нагласуваме дека, имајќи го предвид начинот на кој предвремено се закупува електричната енергија за нашите клиенти, од особена важност е потрошувачите да го почитуваат дефинираниот период на снабдување. Истовремено, Енерџи Активе во целост го почитува договорениот период на снабдување. На потрошувачите им даваме информација дека во случај на предвремено раскинување од страна на потрошувачот или снабдувачот во договорот ќе дефинираме евентуални надоместоци заради предвремен раскин на договорот. Надоместоците ги определуваме за секој клиент посебно, во зависност од неговиот тип, обем на потрошувачка и слично.
За секој потрошувач од особена важност квалитетот на снабдувањето со електрична енергија да биде на високо ниво За таа цел на потрошувачите ги информираме дека имаат право да реагираат во случај на евентуална примедба или незадоволство. Имено, ти имаат право да поднесат приговор во однос на доставената фактура, во случај на намалена испорака или прекин на испорака, при неисполнување на некоја од договорените обврски или неисполнување на договорениот квалитет на услуга и снабдување. По приемот на приговорот, Енерџи Активе веднаш пристапува кон ефикасно и стручно решавање на приговорот и во најкраток можен одговор на потрошувачот му доставува одговор. Важно ни е нашите потрошувачи да знаат дека ние како снабдувачи сме во постојана комуникација со соодветните оператори и заеднички работиме кон обезбедување на квалитетот и континуитетот на испораката на електрична енергија. Усогласеното и координирано работење помеѓу нас и операторите резултираат со вискок квалитет на испорачаната услуга.

На потрошувачот кој се одлучил да склучи договор со Енерџи Активе му се доставува:

- Модел на договор за снабдување кој задолжително ги содржи сите елементи наведени во точка 1 од овој Потсетник („Основни елементи на договорот за снабдување на Енерџи Активе дооел Скопје„).

- Изјава за прифаќање на условите кои се детално објаснети во понудата; и
- Полномошно за Снабдувачот кое ќе се користи за преземање на мерните места кои се предмет на Договорот за снабдување.

Енерџи Активе во функција на активен снабдувач со електричната енергија го води Потрошувачот кој одлучил да го промени својот снабдувач низ целиот процес кој завршува со склучување на Договор за снабдување и влез на мерните места на Потрошувачот во балансната група на Енерџи Активе.
Постапката за промена на снабдувач ја спроведуваме на транспарентен начин во рок кој не е подолг од три недели од денот кога потрошувачот ни го доставил барањето за промена на снабдувач. Откако ќе се реализира промената на снабдувач, Енерџи Активе на Потрошувачот му испраќа допис во кој го известува дека промената е направена и го прецизира датумот на кој престанува снабдувањето од претходниот снабдувач, а почнува снабдувањето од Енерџи Активе.

3. Информации за цените на електричната енергија и надоместоците кои ги плаќа потрошувачот

Енерџи Активе пред почетокот на Договорот за снабдување го известува секој потрошувач за начинот на кој е формирана понудената/договорената цена за електрична енергија, врз основа на утврдениот профил на потрошувачка. Истовремено, Потрошувачот добива информација и за трошоците кои ги плаќа како учесник на слободниот пазар на електрична енергија. Имено, покрај испорачаната активна електрична енергија, потрошувачите се должни да плаќаат надоместок за користење на пренос и тоа:

- Потрошувачите кои се приклучени на преносна мрежа ги информираме дека плаќаат надоместок за користење на електропреносниот систем на операторот на електропреносниот систем; а
- Потрошувачите кои се приклучени на дистрибутивната мрежа ги информираме дека плаќаат надоместок за користење на дистрибутивниот систем на операторот на електродистрибутивниот систем во кој е вклучен и надоместокот за пренос на електрична енергија.

- Трошоците кои се составен дел на фактурата на Енерџи Активе:
  - Таксата за учество на пазарот на електрична енергија чијашто висина ја определува Регулаторната комисија за енергетика;
  - Трошок (%) за енергија од повластени производители кој го определува МЕПСО АД и е категорија која се менува на месечно ниво;

Енерџи Активе, на редовна основа ги информира своите потрошувачи за промените на цените на пренос на електрична енергија.

4. Достапност до податоците за потрошената и фактурирана електрична енергија

Енерџи Активе во прилог на секоја месечна фактура кон Потрошувачот доставува јасен и детален приказ на потрошената месечна количина на електрична енергија. Приказот содржи информации за конзумот на секое место на потрошувачка во Активна висока и Активна ниска тарифа.
По потреба и врз основа на претходен договор, Енерџи Активе на потрошувачот може да му достави и дневни потрошени количини за претходните денови.
Во случај, Енерџи Активе да забележи промена во режимот и начиниот на потрошувачка на Потрошувачот, испраќа известување до клиентот.

5. Доставување на фактурата и начин на пријавување во случај на непримање на фактурата

Енерџи Активе на своите потрошувачи им ја доставува фактурата електронски и во хартиена форма најдоцна на осумнаестиот ден од месецот за претходниот месец. Фактурата е лесно разбирлива за секој потрошувач и ги содржи сите потребни податоци

(податоци за снабдувачот, податоци за потрошувачот, податоци за пресметковите еста, референтен бр. на фактурата, детални податоци за потрошените количини...).
Во случај потрошувачот да не ја добие фактурата до 20-от ден по истекот на пресметковниот период, тој треба да го извести Енерџи Активе и да побара да му се изведе препис од предметната фактура. Енерџи Активе ќе му го достави на Потрошувачот преписот од фактурата во рок од два работни дена од доставеното барање. На барање на Потрошувачот, Енерџи Активе подготвува детална фактура.

6. Условите под кои може да се ограничи или прекине снабдувањето

Енерџи Активе ги известува своите потрошувачи за условите под кои може да им се ограничи или прекине испораката.
Во случај Потрошувачот да не ги исполнува обврските кои се дефинирани во договорот за снабдување, Енерџи Активе му испраќа опомена за ограничување или прекинување на испораката. Во опомената за неплатен долг Енерџи Активе задолќително го наведува изност на неплатениот долг, рокот до кој треба да се плати долгот. Во понатамошниот развој на настаните, во однос на неплаќање на заостанатиот долг, Енерџи Активе постапува во согласност со член 59 и член 60 од Правилата за снабдување со електрична енергија.
Исто така, пред истекот на Договорот за снабдување, Енерџи Активе го известува Потрошувачот за датумот на кој истекува актуелниот договор и датумот на кој ќе биде прекината испораката од негова страна.
Задолжително, Енерџи Активе го информира потрошувачот за можноста, доколку не избере нов снабдувач или не го продолжи договорот, во иднина да биде снабдуван од Универзалниот снабдувач или Снабдувачот во краен случај, упатувајќи го каде може да се консултира за нивните услови за снабдување.

Постапката за раскинување на Договорот за снабдување од страна на потрошувачот или снабдувачот се иницира со писмено известување во кое се искажува намерата и причината за раскин на договорот, а надоместоците и обврските на договорните страни кои произлегуваат од раскинот се дефинирани во самиот договор.

7. Поволностите во поглед на цените што му се достапни на потрошувачот и начинот на нивното остварување

Енерџи Активе на секој Потрошувач му изготвува анализа на конзумот и му дава препорака за користење на поповолниот тарифен модел.
Дополнително, кај одредени клиенти Енерџи Активе сугерира одреден поповолен и поисплатлив режим на работа, доколку тоа е применливо за дејноста која ја врши.

8. Содржина, постапка и доставување на информации до потрошувачите

Енерџи Активе директно, преку својата веб-страница или преку јавните гласила редовно до своите потрошувачи доставува информации за:

- бонуси, попусти и другите поволности како и начинот и условите за стекнување и престанување на правото на нивно користење;
- унапредувањата кои спроведува во насока на зголемување на квалитетот на услугите што ги обезбедува;
- достапни мерки за подобрување на енергетската ефикасност и ефектите од таквите мерки;
- препораки за заштеда на електрична енергија;
- промотивни известувања за влијанијата врз животната средина од користењето на електрична енергија произведена од обновливи извори.

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

Потрошувачот може по официјален пат да поднесе приговор до Енерџи Активе во случај на:

- Забелешки во однос на податоците содржани во фактурата (во рок од 8 дена од приемот)
- во случај на престанок или намалување на испораката;
- неисполнување или кршење на договорените обврски;
- несоодветен квалитет на услугите.

Енерџи Активе веднаш по добивањето на приговорот од потрошувачот се ангажира да го реши поднесениот приговор на брз, јасен и транспарентен начин, во согласнот со одредбите од член 40 и 43 од Правилата за снабдување со електрична енергија.

Енерџи Активе води евиденција на поднесените приговори од потрошувачите кои детално ги анализира со цел да го подобри квалитетот на комерцијалните услуги.

10.Комуникација на Енерџи Активе со потрошувачите

Енерџи Активе на своите потрошувачи им обезбедува стручна и техничка поддршка и бесплатни совети во врска со сите прашања кои се однесуваат на снабдувањето со електричбна енергија

Енерџи Активе на своите потрошувачи им ја пружа споменатата поддршка преку:

- 24/7 отворени контакт линии: **02/3117 904; 02/3117 054;**
- Електронска пошта: skopje@energyactive.mk
- Со директен контакт во службените простории на **Енери Активе на ул. Народен фронт бр. 27/2-3, Центар, Скопје.**