

20181723192

РЕГУЛАТОРНА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Врз основа на член 24, став (1), точка 1), алинеја 13 и член 30 од Законот за енергетика („Службен весник на Република Македонија” бр. 96/18), Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Македонија, на седницата одржана на 7 септември 2018 година, донесе

ПРАВИЛА ЗА СНАБДУВАЊЕ СО ЕЛЕКТРИЧНА ЕНЕРГИЈА

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Предмет на уредување

Член 1

Со овие Правила за снабдување со електрична енергија (во понатамошниот текст: Правила) се уредуваат општите услови и начинот на снабдување со електрична енергија, како и меѓусебните права, обврски и одговорности на снабдувачите, универзалниот снабдувач и снабдувачот во краен случај, потрошувачите на електрична енергија (во понатамошниот текст: потрошувачи), операторот на електропреносниот систем, операторите на електродистрибутивните системи и операторите на затворените системи за дистрибуција, а особено:

1) условите, начинот и рокот на склучување на договорот за снабдување со електрична енергија,

2) начинот на мерење, пресметка, фактурирање и наплата на испорачаната електрична енергија,

3) потрошувачите на кои не може да им се прекине испораката и начинот на обезбедување на гаранции за намирување на трошоците за потрошената електрична енергија,

4) начинот и постапката за промена на снабдувачот со електрична енергија (во понатамошниот текст: снабдувач) од страна на потрошувачите и остварувањето на правото на потрошувач без надомест да го промени снабдувачот, како и правата и обврските на снабдувачите, соодветниот оператор и потрошувачот во постапката за промена на снабдувачот,

5) квалитетот на услугите обезбедени од страна на снабдувачите,

6) минималните услови за вршење на дејноста и начинот на организациона поставеност и техничка опременост на снабдувачите за обезбедување на комуникација со потрошувачите заради обезбедување на пропишаниот квалитет на услугите коишто ги обезбедува снабдувачот,

7) обврски на снабдувачот кон различните категории на потрошувачи и особеноста 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 соодветниот оператор заради обезбедување на пропишаниот квалитет на енергијата и услугите што ги обезбедуваат операторите,

9) условите и постапката за исклучување на потрошувачите од системите за пренос или дистрибуција, 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, кои снабдувачите и соодветните оператори ги доставуваат до Регулаторната 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) услови и начини за снабдување на ранливи потрошувачи, и

13) посебните мерки за заштита на потрошувачите.

Примена на Правилата

Член 2

Овие Правила ги применуваат:

1) снабдувачот,

2) снабдувачот со обврска да обезбеди универзална услуга во снабдувањето со електрична енергија (во понатамошниот текст: универзален снабдувач),

3) снабдувачот со обврска да снабдува со електрична енергија во краен случај (во понатамошниот текст: снабдувач во краен случај),

4) операторот на електропреносниот или електродистрибутивниот систем (во понатамошниот текст: оператор),

5) операторот на затворен систем за дистрибуција на електрична енергија на којшто е приклучен потрошувачот (во понатамошниот текст: оператор на затворен систем) и

6) потрошувач којшто купува електрична енергија од снабдувач.

II. ДОГОВОР ЗА СНАБДУВАЊЕ СО ЕЛЕКТРИЧНА ЕНЕРГИЈА

Договор за снабдување со електрична енергија

Член 3

(1) Договор за снабдување со електрична енергија (во понатамошниот текст: договор за снабдување) е договор склучен во писмена форма, со кој снабдувачот се обврзува на потрошувачот да му ги испорача на местото на испорака потребните или договорените количини на електрична енергија со пропишан или договорен квалитет, а потрошувачот се обврзува на снабдувачот да му ја плати преземената електрична енергија според мерењата извршени од операторот на системот на кој е приклучен потрошувачот, по договорена или по цена утврдена во согласност со пропис.

(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 прописи.

Елементи на договорот за снабдување

Член 4

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

1) податоци за договорните страни,

2) предмет на договорот,

3) услугите што ги обезбедува снабдувачот и начин на нивно користење од страна на потрошувачот,

- 4) количина и динамика на испораката на електрична енергија,
 - 5) датум и време на отпочнување на снабдувањето,
 - 6) временски период за кој се однесува пресметката за потрошената електрична енергија и моќност (во понатамошниот текст: пресметковен период),
 - 7) список на мерни места, дадени како прилог на договорот, како и начинот на измена на списокот без притоа да се менува договорот,
 - 8) преземање на обврска за балансирање на потрошувачот,
 - 9) адреса за доставување на фактурите,
 - 10) услови и начин на плаќање,
 - 11) цена за електричната енергија,
 - 12) обврски на потрошувачот за купување на електрична енергија произведена од обновливи извори за кои се доделува повластена тарифа,
 - 13) обврски на снабдувачот и потрошувачот во случај на снабдување на потрошувачот од повеќе снабдувачи истовремено,
 - 14) начин, рокови и постапка за меѓусебно информирање за состојби и настани, како и промени кај договорните страни кои што влијаат врз исполнувањето на договорните обврски,
 - 15) промени во начинот на исполнување на договорните обврски кои што не влијаат врз важењето на договорот (промена на начин на плаќање, промена на адреса за доставување на фактури, промена на бројот и местоположбата на мерните места), како и начинот, роковите и постапката за доставување на известувањата за промените,
 - 16) времетраење на договорот, како и начин и услови за раскинување, или обновување на постојниот договор,
 - 17) начин на постапување со приговорите на потрошувачите којшто треба да биде во интерес на потрошувачите и кој што треба да биде транспарентен, едноставен и да не предизвикува прекумерни трошоци за потрошувачот,
 - 18) договорни казни и казнена камата,
 - 19) начин и постапка за решавање на спорови спроведена од страна на снабдувачот, која што треба да биде спроведена чесно и без одлагања, по правило во рок не подолг од три месеци, и
 - 20) начин и постапка за надоместување на штетите и/или компензација на потрошувачите.
- (2) Снабдувачот ги објавува општите услови за снабдување од став (1) од овој член на својата веб страница.
- (3) Снабдувачот ги известува постојните потрошувачи за измените на општите услови од став (1) од овој член и им понудува склучување на нов договор со изменетите услови.
- (4) Регулаторната комисија за енергетика ги одобрува општите услови на договорите за снабдување што ги склучува универзалниот снабдувач и снабдувачот во краен случај.

Нечесни одредби во договорите за снабдување

Член 5

- (1) Во договорот за снабдување не смеат да бидат содржани нечесни услови, односно одредби со кои се предизвикува значителна нерамнотежа во правата и обврските помеѓу договорните страни, а кои можат да бидат на штета на потрошувачите.
- (2) Како нечесни одредби во договорот за снабдување се сметаат особено одредбите кои доведуваат до:
- 1) привремен прекин во снабдувањето или раскинување на договорот за снабдување, доколку потрошувачот сторил повреда на одредбите на некој друг договор склучен со снабдувачот или со друштво поврзано со снабдувачот,

2) одбегнување или ограничување на исполнувањето на договорните услуги, на штета на потрошувачот,

3) оневозможување на користење на договорени бонуси и попусти со условување на потрошувачот да го продолжи договорот по истекот на рокот за кој е склучен, и

4) наплата на услуги кои снабдувачот ги нуди, а кои не се договорени или побарани од страна на потрошувачот.

Услови за испорака на електрична енергија

Член 6

(1) Соодветниот оператор испорачува електрична енергија и моќност ако потрошувачот:

1) е приклучен на електропреносниот или електродистрибутивниот систем согласно Законот за енергетика и соодветните мрежни правила,

2) има склучено договор за снабдување со снабдувач,

3) којшто не е домаќинство или мал потрошувач, ја уредил својата балансна одговорност во согласност со правилата и прописите со кои се уредува балансната одговорност.

(2) Соодветниот оператор испорачува електрична енергија до потрошувачот согласно количините и динамиките утврдени во збирните номинации од снабдувачот во рамки на одобрената максимална едновремена моќност, за секое мерно место на кое се снабдува потрошувачот.

(3) Соодветниот оператор е одговорен за квалитетот на електричната енергија која се испорачува преку системот со кој управува.

Услови за склучување на договор за снабдување

Член 7

(1) Потрошувачот има право слободно да го избере снабдувачот.

(2) Потрошувачот којшто ги исполнува условите за самостојно учество на пазарот на електрична енергија, утврдени во Правилата за пазар на електрична енергија (во понатамошниот текст: Пазарни правила), поседува договор за балансна одговорност со операторот на електропреносниот систем и е регистриран како учесник на пазарот на електрична енергија покрај од снабдувач, може да купува електрична енергија и од трговец или производител на електрична енергија.

(3) Договорот за снабдување снабдувачот го склучува со потрошувач којшто е приклучен на електропреносната, односно електродистрибутивната мрежа.

(4) Потрошувачот е должен да ги почитува општите условите за пристап и користење на мрежата.

(5) Во случај на заедничка потрошувачка (заедничко осветлување, скалила, ходници, лифтови, топлотни подстанции, хидрофори и слична потрошувачка за заеднички потреби) во колективните станбени, деловни, станбено-деловни, и деловно-станбени објекти, снабдувачот склучува договор за снабдување со електрична енергија, врши пресметка и му ја фактурира испорачаната електрична енергија на субјектот назначен во постапка согласно закон, како претставник на групата потрошувачи во еден градежен објект.

(6) Домаќинство или мал потрошувач којшто нема договор за снабдување склучува договор за снабдување со универзалниот снабдувач.

(7) Операторот го упатува потрошувачот кој ги исполнува условите за самостојно учество на пазарот на електрична енергија да склучи договор за снабдување со снабдувачот во краен случај ако:

- 1) потрошувачот нема склучено договор за снабдување со снабдувач или трговец, или
- 2) договорот за снабдување е прекинат, или
- 3) снабдувачот престанал со исполнувањето на своите обврски за снабдување во рамки на постојниот договор за снабдување, или
- 4) над снабдувачот е поведена постапка за ликвидација или постапка за стечај со лично управување или по барање на доверител, или
- 5) снабдувачот привремено или трајно го изгубил правото на учество на пазарот на електрична енергија во согласност со Правилата за пазар на електрична енергија или
- 6) лиценцата на снабдувачот е суспендирана, трајно одземена или престанала да важи.

Информации кои што снабдувачот му ги обезбедува на потрошувачот

Член 8

(1) Пред склучувањето на договорот, секој снабдувач навремено му обезбедува на потрошувачот примерок од потсетник за потрошувачите, кој содржи практични информации за правата на потрошувачите презентирани на јасен и недвосмислен начин којшто нема да предизвикуваат забуна кај потрошувачот и нема да го доведат во заблуда при изборот да склучи, или да го раскине или продолжи постоечкиот договор за снабдување.

(2) Потсетникот за потрошувачи од став (1) од овој член содржи информации што се однесуваат на:

- 1) основните елементи на договорот за снабдување,
- 2) начинот и постапката за склучување на договор за снабдување, како и општите договорни обврски што произлегуваат од овие Правила,
- 3) времетраење на договорот,
- 4) начинот на формирање на цените за електричната енергија со која го снабдува потрошувачот,
- 5) тарифите за мрежните услуги според категоријата на приклучното место определена од страна на операторот и начинот на нивна пресметка и наплата,
- 6) начинот и постапката според кои податоците за потрошената и наплатената електрична енергија му стануваат достапни на потрошувачот,
- 7) поволностите во поглед на цените што му се достапни на потрошувачот и начинот на нивното остварување,
- 8) бонуси, попусти и другите поволности како и начинот и условите за стекнување и престанување на правото на нивно користење,
- 9) параметрите за квалитет на услугите што ги обезбедува снабдувачот,
- 10) условите под кои може да се ограничи или прекине снабдувањето,
- 11) условите под кои може да се бара продолжување, односно раскинување или престанување на договорот,
- 12) надоместоците поради предвременно раскинување на договорот од страна на снабдувачот или потрошувачот,
- 13) условите, начинот и постапката за промена на снабдувачот,
- 14) начинот и постапката за доставување на информации до потрошувачите,
- 15) начин на пријавување во случај на непримање на фактурата во рокот определен со овие Правила,
- 16) достапни мерки за подобрување на енергетската ефикасност и ефектите од таквите мерки, достапните механизми за финансирање, видовите на договори за енергетски услуги, како и податоци за контакт со давателите на енергетски услуги,

17) телефонски броеви, адреса за електронска пошта, како и пристап со средства за јавен превоз до локалниот центар за контакт со потрошувачите (во понатамошниот текст: контакт центар),

18) начинот и постапката за решавање и постапување по приговори и претставки од потрошувачите, и

19) претставување и застапување на интересите на потрошувачите пред соодветниот оператор како и пред органите на управување на снабдувачот.

(3) Снабдувачот ги информира потрошувачите преку јавните гласила особено за

1) промотивни известувања за мерки за енергетска ефикасност и заштеда на енергија, и

2) промотивни известувања за влијанијата врз животната средина од користењето на електрична енергија произведена од обновливи извори.

(4) Универзалниот снабдувач, покрај информациите од ставовите (2) и (3) од овој член, на својата веб страница објавува и информации што се однесуваат на:

1) правото и условите под кои потрошувачите можат да бидат снабдувани од универзален снабдувач,

2) условите под кои се врши снабдувањето,

3) цената на електричната енергија,

4) заштита на ранливи потрошувачи и начин, услови и постапка за остварување на правата на ранливите потрошувачи, и

5) условите, начинот и постапката за остварување на правото на промена на снабдувачот, како и последиците од остварувањето на тоа право.

(5) Снабдувачот во краен случај, покрај информациите од ставовите (2) и (3) од овој член, на својата веб страница објавува и информации што се однесуваат на:

1) правото и условите под кои потрошувачите можат да бидат снабдувани од снабдувачот во краен случај,

2) условите под кои се врши снабдувањето,

3) цената на електричната енергија, и

4) времетраењето на договорот кое не треба да биде подолго од 90 дена.

(6) Регулаторна комисија за енергетика ја одобрува формата и содржината на потсетникот за потрошувачите.

Обврски на снабдувачот

Член 9

(1) Снабдувачот обезбедува:

1) исполнување на обврските кон потрошувачот во однос на сигурноста и обемот на снабдувањето на недискриминаторен начин,

2) услуга со квалитет утврден во овие Правила, или во договорот за снабдување,

3) неопходен капацитет за пренос и/или дистрибуција од соодветните оператори,

4) информации за потрошувачите во согласност со член 8 од овие Правила,

5) информации за општите услови за снабдување и основните елементи на договорот за снабдување, особено за снабдувањето на домаќинства и мали потрошувачи,

6) информирање на потрошувачот за намерата да се пристапи кон изменување на договорните услови, како право на потрошувачот да отстапи од договорот врз основа на информацијата за промена на договорните услови,

7) навремено плаќање на износот на тарифите за регулираните енергетски дејности кон вршителите на овие дејности, ако овие тарифи се составен дел на крајната цена што ја плаќа потрошувачот,

8) информација за секоја промена на крајната цена што ја плаќа потрошувачот, настаната поради промена на цените на електричната енергија или тарифите за регулираните енергетски дејности содржани во цената, приложена во првата фактура по промената на цените,

9) јасно и прецизно презентирање на измерените количини на електрична енергија во фактурата, на начин разбирлив и достапен за потрошувачот,

10) изработка на фактури и нивно доставување до потрошувачите на начин утврден со договорот за снабдување,

11) избор на повеќе можни начини за доставување на фактурите без дополнителен трошок за потрошувачот,

12) избор на повеќе начини на плаќање, за коишто треба да бидат прикажани и трошоците на потрошувачот за спроведување на избраниот начин на плаќање,

13) водење и ажурирање на документација во врска со фактурирањето и наплатата на фактурите, како и друга документација поврзана со договорот предвидена со овие Правила.

14) недискриминаторен третман на потрошувачите во оддалечени подрачја,

15) редовни и точни известувања за реалната потрошувачка и трошоците за електрична енергија, што му овозможуваат на потрошувачот управување со својата потрошувачка,

16) непречен развој на пазарот за енергетски услуги, преземањето на други мерки за енергетска ефикасност и извршувањето на енергетските услуги,

17) 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 промена на снабдувач до новиот снабдувач,

18) при секоја промена на снабдувач, потрошувачот да добие завршна фактура заради конечно затворање на сметката во рок од шест недели од настанувањето на промената на снабдувачот,

19) ефикасно постапување по барања, претставки и приговори од потрошувачите, вклучително и писмено образложение за преземените мерки по барањата односно претставките,

20) објавување на општите статистички податоци поврзани со неговите потрошувачи, земајќи ја предвид заштитата на доверливоста, и

21) достава на операторот на електропреносниот систем и операторот на пазарот на електрична енергија на податоци за трансакциите и плановите за потрошувачка на електрична енергија за своите потрошувачи неопходни за пресметка на дебалансите.

(2) Снабдувачот кој што одлучил да престане да ја врши дејноста, како и снабдувачот за кого е поведена стечајна постапка со лично управување или по барање на доверител, или постапка за ликвидација, во рок од три работни дена од денот на донесувањето на одлуката за престанување на вршење на дејноста или од денот на отворањето на стечајната односно постапката за ликвидација ги известува Регулаторната комисија за енергетика, своите потрошувачи, универзалниот снабдувач, снабдувачот во краен случај и операторот на системот на којшто е приклучен секој поединечен негов потрошувач за денот и часот кога прекинува со снабдувањето со електрична енергија.

(3) Снабдувачот чија што лиценца престанала да важи поради истекот на времето за кое била издадена, најмалку 30 дена пред престанокот на лиценцата ги известува, своите потрошувачи, универзалниот снабдувач, снабдувачот во краен случај и операторот на системот на којшто е приклучен секој поединечен негов потрошувач за денот и часот кога прекинува со снабдувањето со електрична енергија.

(4) Снабдувачот на кого му е одземена или суспендирана лиценцата, најмалку седум дена пред денот на влегување во сила на одлуката за суспендирање или трајно одземање на лиценцата, ги известува, своите потрошувачи, снабдувачот во краен случај, универзалниот снабдувач и операторот на системот на којшто е приклучен секој поединечен негов потрошувач за прекинот, односно престанувањето на снабдувањето со електрична енергија.

(5) Доколку снабдувачот не постапи согласно став (3) и (4) од овој член, Регулаторната комисија за енергетика ги известува потрошувачите, снабдувачот во краен случај, универзалниот снабдувач, операторот на електропреносниот систем и операторот на електродистрибутивниот систем преку објава на известување на својата веб страница и во јавните гласила:

1) најмалку 15 дена пред денот на влегување во сила на одлуката за престанување на важење на лиценцата или

2) најмалку три дена пред денот на влегување во сила на одлуката за суспендирање или трајно одземање на лиценцата.

(6) Снабдувачот којшто по истекот на рокот на важење утврден во договорот за снабдување не склучил нов договор со потрошувачот или по друг основ утврден во договорот не се продолжува важноста на договорот, во рок од три работни дена пред истекот на рокот на важење на договорот ги известува потрошувачот, универзалниот снабдувач, снабдувачот во краен случај и операторот на системот на којшто е приклучен потрошувачот за денот и часот кога ќе прекине со снабдување на потрошувачот.

Обврски на универзалниот снабдувач

Член 10

(1) Универзалниот снабдувач, покрај обврските од член 9 од овие Правила, обезбедува:

1) снабдување на домаќинствата и малите потрошувачи кои се наоѓаат на подрачјето на кое има обврска да обезбеди универзална услуга и кои не избрале да бидат снабдувани од друг снабдувач,

2) информирање на потрошувачите за нивните права и условите под кои можат да бидат снабдувани од универзален снабдувач и цената на електричната енергија,

3) снабдување на домаќинства и мали потрошувачи коишто останале без снабдувач,

4) снабдување и заштита на потрошувачите во оддалечени подрачја и заштита на правата на ранливите потрошувачи во снабдувањето со електрична енергија,

5) објавување на својата веб страница на цените за снабдување со електрична енергија.

6) примена на цени за електрична енергија формирани во согласност со Тарифниот систем за продажба на електрична енергија на потрошувачите кои ги снабдува универзалниот снабдувач и снабдувачот во краен случај,

7) застапување на правата и интересите на потрошувачите пред операторот на електродистрибутивниот систем во случај на барања за надоместок на штета настаната поради прекин или испорака на електричната енергија со намален квалитет.

(2) Ако универзалниот снабдувач одлучи да престане со снабдување, или ако за него е отпочната постапка за стечај односно ликвидација, или ако му е одземена или суспендирана лиценцата, или ако е истечен периодот за кој што е избран или назначен, продолжува со снабдувањето до изборот или назначувањето на друг универзален снабдувач.

(3) Универзалниот снабдувач започнува со снабдување на потрошувачите на денот и во часот наведен во известувањето од снабдувачот којшто го прекинал или престанал со снабдувањето, добиено согласно член 9, ставови (2), (3), (4) и (5) од овие Правила.

Обврски на снабдувачот во краен случај

Член 11

(1) Снабдувачот во краен случај, покрај обврските од член 9 од овие Правила, обезбедува:

1) снабдување на потрошувачите, освен на домаќинства и мали потрошувачи, кои останале без снабдувач во случај кога:

- претходниот снабдувач прекинал со исполнувањето на своите обврски за снабдување во рамки на постојните договори за снабдување со електрична енергија,

- е поведена стечајна постапка на претходниот снабдувач со лично управување или по барање на доверител, како и ликвидација,

- претходниот снабдувач привремено или трајно го изгубил правото на учество на пазарот на електрична енергија во согласност со Правилата за пазар на електрична енергија,

- лиценцата на претходниот снабдувач е суспендирана, трајно одземена или престанала да важи, и

- потрошувачите не склучиле нов договор за снабдување со електрична енергија по престанувањето или истекувањето на постојниот договор за снабдување,

2) снабдување со електрична енергија во краен случај по цени утврдени во согласност со Тарифниот систем за продажба на електрична енергија на потрошувачите кои ги снабдува универзалниот снабдувач и снабдувачот во краен случај,

3) објавување и ажурирање на цените по кои го врши снабдувањето во краен случај на неговата веб страница,

4) снабдување со електрична енергија во краен случај кое не може да трае подолго од 90 дена,

5) известување на операторот да ја прекине испораката на електрична енергија за потрошувач којшто по истекот на рокот од став (1), точка 4) од овој член не склучил договор за снабдување со нов снабдувач.

6) објавување на својата веб страница информации во континуитет или на месечна основа за:

- бројот на потрошувачи кои ги снабдува, чие снабдување е започнато, и чие снабдување е прекинато,

- вкупната количина на испорачана електрична енергија и начинот на балансирање,

- просечниот период на снабдување, и

- цените и начините на набавка на електрична енергија

(2) Снабдувачот во краен случај започнува со снабдување на потрошувачите на денот и во часот наведен во известувањето од снабдувачот којшто го прекинал или престанал со снабдувањето, добиено согласно член 9, ставови (2), (3), (4) и (5) од овие Правила.

Обврски на потрошувачот

Член 12

(1) Потрошувачот е должен да се придржува кон обврските утврдени во Законот за енергетика, другите закони и прописи, овие Правила и договорот за снабдување, а особено:

1) навремено и во целост да ги плаќа фактурите издадени од снабдувачот на начин утврден во договорот за снабдување,

2) да го известува снабдувачот за одлуката да го продолжи или да го престане постојниот договор за снабдување,

3) да му ги обезбеди на снабдувачот своите податоци за контакт (име и презиме/назив на корисникот, адреса/седиште, матичен/даночен број, број на документ за идентификација, телефон, факс, е-пошта) и во рок од 30 дена да го извести за настанатата промена на податоците,

4) да го извести снабдувачот за одлуката за промена на снабдувач,

5) да ги почитува условите за пристап и користење на системот на кој што е приклучен утврдени во договорот за приклучување и користење на системот и соодветните мрежни правила,

6) да не го попречува снабдувањето на други потрошувачи,

7) да не го оштетува или на друг начин да го манипулира мерниот уред и

8) да дозволи пристап на својот имот на овластени лица на операторите и/или на снабдувачот заради остварување на нивните права и обврски утврдени со Законот за енергетика, мрежните правила и овие Правила.

(2) Потрошувачот, веднаш го известува снабдувачот ако воочи:

1) оштетување на мерната опрема од мерните места;

2) неправилно функционирање на мерната опрема;

3) кражба на мерната, или на останатата опрема;

4) отстранување или оштетување на пломбата и

5) оштетување на мерните ормари.

(3) Потрошувачот е одговорен за оштетување или за кражба на мерен уред и/или на останатата мерна опрема, за отстранување на пломби или за оштетување на мерниот ормар, ако се вградени на неговиот имот и ги поднесува трошоците за набавка, замена или поправка на мерната опрема.

Престанување на договорот за снабдување

Член 13

(1) Кога со договорот за снабдување е предвидено дека снабдувањето престанува со истекот на времето за кое е склучен, снабдувачот го известува потрошувачот за тоа најмалку 30 дена пред денот на престанувањето на договорот.

(2) Во известувањето од став (1) од овој член, снабдувачот му укажува на потрошувачот на:

1) датумот и часот на престанување на снабдувањето со електрична енергија и последиците од престанувањето на договорот,

2) износот на заостанатите неисплатени обврски на потрошувачот настанати од договорот за снабдување и можноста за нивно плаќање до и по моментот на престанувањето на договорот,

3) можноста за склучување на нов договор и начинот и постапката за склучување на новиот договор, како и поволностите на потрошувачот од склучувањето на нов договор,

4) можноста за снабдување од снабдувач во краен случај на потрошувачот кој не спаѓа во категоријата домаќинства или мали потрошувачи, ако потрошувачот не искажал намера да го продолжи договорот со постојниот снабдувач ниту да склучи договор со нов снабдувач,

5) можноста за снабдување од универзалниот снабдувач на потрошувачот кој спаѓа во категоријата домаќинства или мали потрошувачи, ако потрошувачот не искажал намера да го продолжи договорот со постојниот снабдувач ниту да склучи договор со нов снабдувач,

6) можноста за престанување на испораката ако потрошувачот кој не спаѓа во категоријата домаќинства или мали потрошувачи, не склучи нов договор со постојниот снабдувач ниту склучи договор со нов снабдувач, и

7) начинот, постапката и роковите за произнесување на потрошувачот во врска со престанувањето на договорот и склучување на нов договор.

(3) Со договорот за снабдување може да се предвиди дека во случај кога потрошувачот во рок од 20 дена пред истекот на договорот не се произнесе дека има намера да го прекине договорот или да склучи нов договор, а снабдувачот не го прекинал снабдувањето, ќе се смета дека договорот продолжил да се применува за ист период за кој што бил склучен договорот чие што важење престанало, се до негово раскинување по барање на потрошувачот, освен ако договорот не е склучен со снабдувачот во краен случај.

(4) Ако со договорот за снабдување не е предвидена постапката од став (3) од овој член, а потрошувачот не го продолжил договорот за снабдување и не го известил снабдувачот дека склучил договор со друг снабдувач, постојниот снабдувач за тоа го известува операторот.

(5) По приемот на известувањето од став (4) од овој член операторот ќе побара потрошувачот да склучи договор за снабдување со снабдувачот во краен случај, а ако потрошувачот е домаќинство или мал потрошувач, со универзалниот снабдувач.

Престанување на договор за снабдување на потрошувач-правно лице

Член 14

(1) Договорот за снабдување на правно лице трговско друштво престанува со денот на нивното бришење од трговскиот регистер, во случај на стечај односно ликвидација на потрошувачот, а за останатите правни лица на денот на нивното бришење од регистарот на други правни лица.

(2) Во случаите од став (1) од овој член, снабдувачот го раскинува договорот за снабдување ако добие писмено известување од соодветниот оператор дека сите места на испорака од кои потрошувачот бил снабдуван се исклучени од мрежата.

(3) По раскинувањето на договорот за снабдување, снабдувачот бара од операторот да изврши отчитување на мерниот уред, му ја доставува фактурата на потрошувачот и му определува рок за плаќање.

(4) Ако врз потрошувачот – правно лице е отворена постапка за стечај или ликвидација, односно кога е отпочната постапката за бришење од трговскиот регистар, односно регистарот на други правни лица, потрошувачот за тоа веднаш го известува снабдувачот, а ако надоместокот за користењето на електропреносниот и електродистрибутивниот систем во негово име не го плаќа снабдувачот го известува и операторот.

Престанување на договор за снабдување на потрошувач-физичко лице

Член 15

(1) Во случај на смрт на потрошувач - физичко лице, неговите законски наследници во рок од 15 дена од настанатата смрт за тоа го известуваат снабдувачот и бараат:

1) договорот за снабдување да престане, или

2) обврските од договорот да ги преземе некој од законските наследници до завршувањето на оставинската постапка, при што по правосилноста на оставинското решение, наследникот ќе го извести снабдувачот за престанување на договорот или за продолжување на договорот и притоа склучува договор со снабдувачот.

(2) Ако снабдувачот на друг начин дознае за настанатата смрт на потрошувачот, ги известува законските наследници за постоењето на договорот за снабдување, за можноста за раскинување на договорот или за негово преземање од страна на некој од законските наследници, како и за доспеаните неплатени обврски по тој договор, настанати до смртта на потрошувачот.

(3) Ако законските наследници на потрошувачот не го известат снабдувачот за настанатата смрт, или ако снабдувачот на друг начин не дознае за настанатата смрт, а снабдувачот не го прекинал снабдувањето со електрична енергија, се смета дека договорот за снабдување не е раскинат, сè до неговото раскинување во согласност со одредбите од овие Правила, а обврските на потрошувачот од договорот за снабдување ги преземаат законските наследници на потрошувачот.

Престанување на договор за снабдување поради одземање на лиценцата, стечај или ликвидација на снабдувачот

Член 16

(1) Договорот за снабдување престанува во случај на одземање на лиценцата, бришење од трговскиот регистер или регистарот на други правни лица, во случај на стечај односно ликвидација на снабдувачот или трајно губење на правото на учество на пазарот на електрична енергија во согласност со Правилата за пазар на електрична енергија.

(2) Снабдувачот, во писмена форма, веднаш го известува секој свој потрошувач за отворањето на постапка за стечај односно за ликвидација, како и за отпочнување на постапката за одземање на лиценцата од страна на Регулаторната комисија за енергетика. Во известувањето снабдувачот на потрошувачот му укажува на можноста:

1) веднаш да побара раскинување на договорот за снабдување, или

2) да биде снабдуван до завршувањето на постапката за стечај или ликвидација, односно постапката за одземање на лиценцата.

(3) Во известувањето од став (2) од овој член снабдувачот задолжително му укажува на потрошувачот на можноста да биде снабдуван од снабдувачот во краен случај.

(4) Ако потрошувачот спаѓа во категоријата мали потрошувачи и домаќинства, во известувањето од став (2) од овој член снабдувачот задолжително му укажува на можноста да биде снабдуван од универзалниот снабдувач.

Престанување на договор за снабдување по барање на потрошувач

Член 17

(1) Потрошувачот може да побара раскинување на договорот за снабдување пред истекот на времето за кое е склучен, со доставување на писмено барање до снабдувачот на образец чија што форма и содржина ја определува снабдувачот, а кој што треба постојано да биде објавен на веб страницата на снабдувачот или да биде на друг погоден начин постојано достапен до потрошувачот во деловните простории на снабдувачот.

(2) Барањето за раскинување на договорот се доставува најдоцна 30 дена пред денот на кој потрошувачот бара договорот да биде раскинат.

(3) Снабдувачот, во рок од пет работни дена од приемот на барањето од став (1) од овој член го известува потрошувачот за прифаќањето на барањето.

(4) По раскинувањето на договорот со потрошувачот, снабдувачот, врз основа на отчитување на мерниот уред, на потрошувачот му доставува завршна фактура за потрошената електрична енергија до денот на исклучување од мрежата или до денот на отпочнување на снабдување од нов снабдувач, како и сите парични обврски што произлегуваат од договорот за снабдување.

(5) Снабдувачот не смее да го одбие барањето на потрошувачот да го раскине договорот поради промена на договорните услови.

Престанување на договор за снабдување по барање на снабдувач

Член 18

(1) Снабдувачот може да го раскине договорот за снабдување поради неисполнување на договорните обврски на потрошувачот.

(2) Снабдувачот писмено го известува потрошувачот за намерата за раскинување на договорот за снабдување.

(3) Во известувањето од став (2) снабдувачот :

1) ги образложува причините за раскинувањето на договорот,

2) ги наведува мерките и дејствијата што треба да ги преземе потрошувачот за да не дојде до раскинување на договорот и му определува период за нивно преземање не покус од 15 дена,

3) му понудува стручна помош за преземање на мерките од точката 2) од овој став,

4) му ги образложува на потрошувачот последиците од раскинувањето на договорот, како и можностите за снабдување од друг снабдувач, снабдувачот во краен случај, а ако потрошувачот е домаќинство или мал потрошувач, од универзалниот снабдувач и му понудува стручна помош за промена на снабдувачот, и

5) му го определува периодот по раскинувањето на договорот до кој ќе го снабдува, а кој што не може да биде покус од крајниот рок за завршување на постапката за промена на снабдувач утврден со овие Правила.

(4) Потрошувачот го плаќа износот за електрична енергија потрошена во периодот од став (3) точка 5) од овој член, како и останатите трошоци настанати при спроведување на постапката за наплата.

(5) Ако потрошувачот од став (1) од овој член е домаќинство снабдувано од универзален снабдувач, во известувањето од став (3) од овој член универзалниот снабдувач му укажува на можноста за стекнување на својство на ранлив потрошувач и му нуди стручна помош во постапката за стекнување на својство на ранлив потрошувач пред надлежниот центар за социјална работа на подрачјето каде што се наоѓа станбениот објект во кој живее домаќинството.

Посебни случаи на одговорност заради неисполнување на договорните обврски (виша сила)

Член 19

(1) Ако поинаку не е уредено со договорот за снабдување како виша сила се сметаат сите непредвидливи природни појави, како и настани и околности кои се надвор од влијанието на договорните страни и кои не можеле да ги предвидат и да ги спречат со примена на разумно прифатлив напор.

(2) Договорната страна која не ја исполнила својата обврска може да побара да биде ослободена од одговорност, доколку неисполнувањето било причинето од виша сила, а особено поради:

1) природни непогоди од поголем обем и интензитет, како што се земјотреси, поплави, лизгање на земјиште, суши, вулкански ерупции, оркански ветришта, снежни наноси, поројни дождови, удар на гром, епидемии и слични природни настани,

2) оштетувања, разурнувања или блокирање на друга енергетска, телекомуникациска или сообраќајна инфраструктура кои не се во сопственост на снабдувачот,

3) војна или воена состојба, вонредна состојба прогласена во согласност со закон, сеопфатна воена мобилизација, инвазија, вооружен судир, блокада или сериозна закана од ваквите состојби,

4) граѓанска војна, бунт, востание, револуција, воен или државен удар, терористички дејствија, саботажи, граѓански немири, масовни насилства,

5) дејствија на државни органи преземени во согласност со закон или поради крајна нужда,

6) прекини на работа, штрајкови, бојкот или окупација на постројките од страна на вработените,

7) испад на производствен, преносен или дистрибутивен капацитет, и

8) прогласување на енергетска кризна состојба во согласност со Законот за енергетика.

(3) Кога неисполнувањето на договорните обврски е причинето од трета страна која била ангажирана од договорната страна за извршување на одделни обврски од договорот во нејзино име и за нејзина сметка, се смета дека договорната страна не е одговорна само ако се исполнети условите од ставовите (1) и (2) или ако барањата за одговорност се однесуваат и на третата страна.

(4) Договорната страна која докажала дека не била во состојба да ги исполни договорните обврски поради настанување на една или повеќе од причините наведени во став (2) од овој член:

1) е должна да ги преземе сите разумни мерки за да ги ограничи или намали последиците од настаните или состојбите на чие што постоење се повикала за да биде ослободена од одговорноста заради неисполнување на договорните обврски и да ја извести без одлагање другата договорна страна за престанувањето на настаните или состојбите што ја предизвикале нејзината неспособност да ги исполни договорните обврски,

2) ќе биде ослободена од одговорноста за неисполнување на своите обврски за целото времетраење на настаните или состојбите ако за тоа ја известила другата договорна страна без одлагање, а ако известувањето го доставила со задоцнување ќе се смета дека не е одговорна за неисполнувањето на обврските од моментот кога другата договорна страна го примила известувањето,

(5) Ако договорната страна од став (4) од овој член е снабдувач, должна е да ги извести своите потрошувачи за можноста да бидат снабдувани од снабдувачот во краен случај, а ако се работи за потрошувачи кои спаѓаат во категоријата мали потрошувачи и домаќинства да ги извести за можноста да бидат снабдувани од универзалниот снабдувач.

Промена на сопственост или промена на право на користење на објект

Член 20

(1) Ако сопственик на објект, кој има договор за снабдување, го пренесе правото на сопственост на објектот врз друго лице, во рок од три работни дена од уписот на промената во катастарот на недвижности го известува снабдувачот за промената и му доставува доказ за упис на промената на сопственоста во катастарот на недвижности.

(2) Новиот сопственик и снабдувачот до соодветниот оператор доставуваат изјава со која го известуваат дека постојниот снабдувачот продолжува да го снабдува новиот сопственик, или дека новиот сопственик ќе биде снабдуван од нов снабдувач.

(3) Ако сопственик на објект кој има договор за снабдување го издаде објектот под закуп, закуподавачот и закупопримачот доставуваат изјава до операторот за промена на корисникот со која го известуваат дека постојниот снабдувачот продолжува да го снабдува новиот корисник, или дека новиот корисник ќе биде снабдуван од нов снабдувач.

(4) Обврските на стариот сопственик, односно претходниот закупопримец кон снабдувачот завршуваат на денот на извршување на мерењето.

(5) Ако новиот сопственик, односно закупопримец и неговиот снабдувач не достават изјава од став (2) или (3) од овој член, операторот има право да го исклучи објектот од соодветната мрежа.

III. ПРОМЕНА НА СНАБДУВАЧ

Општи одредби за промена на снабдувач

Член 21

(1) Потрошувачот кој одлучил да го промени својот снабдувач, има право преку новиот снабдувач да започне постапка за промена на снабдувачот пред операторот.

(2) Постапката за промена на снабдувачот трае најдолго три недели, а започнува од денот кога новиот снабдувач го примил од потрошувачот барањето за промена на снабдувач.

(3) Постапката за промена на снабдувач се спроведува поодделно за секое мерно место на потрошувачот.

(4) По исклучок од став (3) од овој член, постапката за промена на снабдувач може истовремено да се спроведува и за повеќе мерни места на потрошувачот, при што во барањето за промена на снабдувач доставено до операторот, новиот снабдувач посебно ги наведува сите мерни места добиени од потрошувачот.

(5) Постапката за промена на снабдувачот се спроведува само за еден снабдувач на едно мерно место.

(6) Комуникацијата и размената на сите документи, податоци и информации меѓу операторот, новиот снабдувач и постојниот снабдувач се врши по електронски пат, во согласност со протоколот за размена на податоци и информации помеѓу операторот и снабдувачите утврден во соодветните мрежни правила.

Барање за промена на снабдувач

Член 22

(1) Потрошувачот на електрична енергија кој одлучил да го промени својот снабдувач, започнува постапка за промена на снабдувач со поднесување до новиот снабдувач барање за промена на снабдувач (во понатамошниот текст: барање) и изјава со која потврдува дека бара да биде снабдуван од новиот снабдувач и дека е запознаен со условите за снабдување што ќе бидат содржани во договорот за снабдување.

(2) Барањето што го поднесуваат домаќинствата содржи:

1) податоци за потрошувачот (име и презиме, ЕМБГ, адреса и податоци за контакт), а ако барањето се поднесува за снабдување за потребите на заедничка потрошувачка се наведуваат податоци за управителот на колективниот објект,

2) копија од последната платена фактура,

3) датум од кој се очекува да отпочне да се применува договорот за снабдување со новиот снабдувач.

(3) Барањето што го поднесуваат потрошувачи коишто не се домаќинства, покрај податоците и документите наведени во став (2) од овој член, содржи и податоци за правното лице (назив, адреса, ЕМБС, ЕДБ, лице овластено за застапување и претставување), категорија на приклучок, копија од последната фактура доставена од постојниот снабдувач, начин на плаќање на обврските кон операторот и начин на остварување на обврските за балансна одговорност, постоечки активни договори со други снабдувачи и основни податоци од тие договори (идентитет, количини или профил на оптоварувања, времетраење, балансна одговорност).

Постапување по барањето за промена на снабдувач од страна на новиот снабдувач

Член 23

(1) Ако новиот снабдувач го прифати барањето на потрошувачот, во рок од еден работен ден по приемот на изјавата од член 22 став (1) од овие Правила:

1) го известува потрошувачот дека ќе ја започне постапката за промена на снабдувач,

2) бара од потрошувачот во рок од еден работен ден да му даде полномошно заверено на нотар заради преземање на следниве дејствија во име и за сметка на потрошувачот:

- поднесување до операторот барање за промена на снабдувач на мерните места за коишто се бара промена на снабдувач,

- прибавување од операторот историски податоци за потрошувачката на електрична енергија и фактурирана ангажирана едновремена врвна моќност за последните 3 месеци, како и за неплатените обврски кон операторот, доколку не е применета можноста од член 38, став (6) од овие Правила, и

- раскинување на договорот за снабдување со постојниот снабдувач.

(2) Ако потрошувачот е правно лице полномошното од став (1) точка 2) од овој член не се заверува кај нотар.

(3) Снабдувачот на својата веб страница објавува упатство за составување на барањето и изјавата од член 22 став (1) од овие Правила, како и образецот на полномошното од став (1) точка 2) од овој член и му укажува стручна помош на потрошувачот околу комплетирање на барањето и составувањето на изјавата и полномошното.

(4) За преземањето на дејствијата од став (1) и став (3) од овој член снабдувач не смее да му наплати никаков надоместок на потрошувачот и не смее да го условува потрошувачот со откажување од правото од член 24, став (1) од овие Правила.

(5) Ако новиот снабдувач во постапката за промена на снабдувач дојде до сознанија дека податоците и информациите што ги доставил потрошувачот се неточни или го довел во заблуда, има право да одлучи да не го снабдува потрошувачот и да ја прекине постапката.

(6) Ако новиот снабдувач одбие да го снабдува потрошувачот, за одбивањето го известува и во писмена форма, при што не е обврзан да ги наведе причините за одбивањето.

Права и обврски на потрошувачот и новиот снабдувач

Член 24

(1) Потрошувачот може во секој момент по започнување на постапката за промена на снабдувач до денот на склучување на договорот за снабдување со новиот снабдувач, да се откаже од барањето од член 22 став (1) и да го откаже полномошното од член 23, став (1), точка 2) од овие Правила.

(2) 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.

(3) Ако потрошувачот и новиот снабдувач не се договорат новиот снабдувач да ги преземе неисполнетите обврски на потрошувачот кон постојниот снабдувач, постојниот снабдувач ќе му издаде фактура на потрошувачот за снабдување со електрична енергија до датумот и времето определени во член 27, став (3) од овие Правила.

(4) Ако потрошувачот има неизмирени обврски кон постојниот снабдувач и не е постигнат договор од став (2) од овој член, постојниот снабдувач може да ги оствари своите побарувања пред надлежниот суд.

Постапување на операторот по барањето за промена на снабдувачот

Член 25

(1) Новиот снабдувач во рок од три работни дена од добивањето на полномошното од член 23 став (1) точка 2) од овие Правила доставува до операторот барање за промена на снабдувачот на местата на испорака на електрична енергија наведени во барањето од потрошувачот и истовремено кон барањето до операторот ги доставува податоците за потрошувачот.

(2) Ако при обработката на барањето операторот утврди дека не постојат пречки за промена на снабдувачот, во рок од 10 дена работни дена од приемот на барањето од новиот снабдувач, доставува до новиот и постојниот снабдувач известување за одобрување на промената, кое особено треба да содржи податоци за:

1) име на потрошувачот, адреса и локација на местата на испорака и точката на мерење на испорачаната електрична енергија,

2) историски податоци за вкупните количини на преземена енергија и ангажирана едновремена моќност по месеци за претходните 12 месеци за секое мерно место одделно,

3) крива на оптоварување за секое мерно место одделно.

(3) Кривата на оптоварување од став (2) точка 3) од овој член претставува:

1) крива на просечни часовни оптоварувања за последните 3 месеци за мерните места на потрошувачот кои се опремени со мерни уреди со можност за часовно и далечинско отчитување, или

2) тип на стандардна крива на оптоварување на која припаѓаат мерните места на потрошувачот, за мерните места кои не се опремени со мерни уреди со можност за часовно и далечинско отчитување.

(4) За доставувањето на податоците содржани во известувањето од став (2) од овој член операторот не му наплатува надоместок на новиот снабдувач.

Одбивање на промената од страна на операторот

Член 26

(1) Ако при обработката на барањето операторот утврди дека:

1) не постои совпаѓање на податоците за мерното место на потрошувачот,

2) нема доволно податоци за идентификација на потрошувачот (име, адреса, даночен број),

3) потрошувачот се снабдува преку друг потрошувач,

4) за мерното место е веќе започната друга соодветна постапка (промена на снабдувач, промена на сопственост или промена на право на користење на објект и сл.) за што операторот поседува соодветен доказ,

5) за потрошувачот е започната постапка за исклучување од претходниот снабдувач,

6) операторот започнал постапка за исклучување на потрошувач поради неплатени фактури за користење на мрежата,

во рок од седум работни дена ги известува новиот и постојниот снабдувач за одбивање на барањето за промена на снабдувач и за прекинување на постапката, а новиот снабдувач за одбивањето и за прекинувањето на постапката го известува потрошувачот.

(2) По исклучок од став (1) од овој член, ако со барањето е побарана промена на снабдувач на повеќе мерни места, постапката за промена на снабдувачот продолжува за мерните места на кои не е утврдено несовпаѓање на податоците.

(3) Ако операторот утврди дека потрошувачот има неплатени обврски за користење на мрежата чија доспеаност е пред денот на поднесување на барањето од новиот снабдувач до операторот, го известува потрошувачот преку новиот снабдувач за неплатените обврски и за обврската и рокот за плаќање на доспеаните побарувања.

Отпочнување на снабдувањето од страна на новиот снабдувач

Член 27

(1) Наредниот работен ден од денот на приемот на известувањето од член 25, став (2) од овие Правила, новиот снабдувач, во име и за сметка на потрошувачот, го раскинува договорот за снабдување со постојниот снабдувач и го повикува потрошувачот во рок од три работни дена по раскинувањето на договорот со постојниот снабдувач да го склучи договорот за снабдување.

(2) Договорот за снабдување отпочнува да се применува на првиот ден од периодот по отчитување на мерниот уред што следи по денот на склучување на договорот, а до тој ден снабдувањето на потрошувачот го врши постојниот снабдувач по цени, на начин и под услови утврдени во договорот кој што е раскинат.

(3) Со датумот и времето на отпочнување на примената на договорот за снабдување со новиот снабдувач, престанува обврската на постојниот снабдувач да го снабдува потрошувачот.

(4) Соодветниот оператор ја утврдува состојбата на мерните уреди на потрошувачот, со датумот и времето на отпочнување со снабдувањето определени со став (3) од овој член, во согласност со овие Правила.

IV. ОТЧИТУВАЊЕ, ПРЕСМЕТКА, ФАКТУРИРАЊЕ И НАПЛАТА ЗА ИСПОРАЧАНАТА ЕЛЕКТРИЧНА ЕНЕРГИЈА

Отчитување на мерните уреди на потрошувачите приклучени на електропреносната мрежа

Член 28

(1) Операторот на електропреносниот систем го врши отчитувањето на мерните уреди за потрошувачите приклучени на електропреносната мрежа на начин утврден со мрежните правила за пренос на електрична енергија и правилата за пазар на електрична енергија.

(2) Операторот на електропреносниот систем, на барање на потрошувачот, без надоместок, му доставува историски податоци за потрошувачката за период до пет години, сметајќи од денот на поднесувањето на барањето.

Отчитување на мерните уреди на потрошувачите приклучени на електродистрибутивната мрежа

Член 29

(1) Отчитувањето на мерните уреди на потрошувачите приклучени на електродистрибутивната мрежа го врши операторот на електродистрибутивниот систем на начин уреден со мрежните правила за дистрибуција.

(2) Отчитувањето на мерните уреди го вршат овластени лица на операторот на електродистрибутивниот систем, коишто поседуваат легитимација издадена и заверена од страна на операторот на електродистрибутивниот систем и се должни да ја покажат пред отпочнувањето на отчитувањето.

(3) Потрошувачот или неговиот снабдувач му ги доставуваат на операторот на електродистрибутивниот систем податоците за пресметковните мерни места каде се мери испораката на електричната енергија, преку доставување на листа на мерни места дадена на образец претходно изготвен од страна на операторот на електродистрибутивниот систем.

(4) Ако потрошувачот, или неговиот снабдувач, побара испорака и мерење на електрична енергија преку нови мерни места кои не се вклучени во листата на мерни места од став (3) од овој член, потрошувачот или неговиот снабдувач доставува нова листа на мерни места во која се наведени новите мерни места.

(5) За потрошувачите приклучени на низок напон без вграден мерен уред за регистрирање на едновремена врвната моќност или за потрошувачите со мерни уреди со вграден уред за регистрирање на едновремена врвната моќност, кај кои што врвната моќност не се фактурира, операторот на електродистрибутивниот систем врши отчитување на мерните уреди најмалку еднаш во текот на календарската година, додека за останатите категории на приклучоци утврдени во Тарифниот систем за дистрибуција на електрична енергија отчитувањето се врши на почетокот на секој календарски месец.

(6) По исклучок од став (5) од овој член, отчитувањето на мерните уреди може да се врши и повеќе пати во текот на пресметковниот период кога е тоа потребно поради промена на тарифата за дистрибуција на електрична енергија или кога потрошувачот доставил приговор на фактурата.

(7) Во случај кога периодот на отчитување не се совпаѓа со пресметковниот период, операторот на електродистрибутивниот систем врши вонредно отчитување и/или сведување на претходно отчитаните вредности од мерните уреди во рамките на пресметковниот период. Ако постои разлика помеѓу сумата од вредностите на пресметковните периоди кои се однесуваат за периодот на отчитување и вредностите кои се резултат од отчитувањето на мерните уреди, операторот на електродистрибутивниот систем врши порамнување така што разликата ќе ја пренесе во наредните пресметковни периоди.

(8) Начинот и критериумите за сведување на претходно отчитаните вредности од мерните уреди во рамките на пресметковниот период и порамнување на разликите во наредните пресметковни периоди ги утврдува операторот на електродистрибутивниот систем, согласно Мрежните правила за дистрибуција на електрична енергија.

Отчитување на мерните уреди на потрошувачи приклучени на мрежата на затворен систем за дистрибуција

Член 30

Отчитувањето на мерните уреди на потрошувачите приклучени на мрежата на затворен систем за дистрибуција го врши операторот на затворениот систем за дистрибуција преку лица овластени од него, доколку мерните уреди се во сопственост на операторот на затворен систем за дистрибуција, на начин и во временски интервали уреден со Правилникот за затворен систем за дистрибуција на електрична енергија што го донесува Регулаторната комисија за енергетика.

Постапување во случај на неотчитување на мерните уреди

Член 31

(1) Ако операторот од било која оправдана причина, не успеал да изврши отчитување на мерниот уред во предвидениот рок, пресметката на потрошената електрична енергија за тековниот пресметковен период ќе се изврши збирно со пресметката за потрошената електрична енергија во наредниот пресметковен период.

(2) Во случаите од став (1) од овој член, операторот има право да изврши проценка на потрошувачката и проценката да ја достави до снабдувачот.

(3) Точната пресметка и соодветното порамнување во случаите од став (1) од овој член ќе се изврши кога ќе се создадат услови за отчитување на мерниот уред.

(4) Снабдувачот може да ги прифати податоците од самоотчитувањето на мерните уреди од страна на потрошувачот за пресметковниот период во кој операторот не извршил отчитување.

Постапување во случај на промена на тарифите за користење на мрежата

Член 32

(1) Снабдувачот, врз основа на овластување од операторот, им ги фактурира на своите потрошувачи и надоместоците за користење на електропреносната и електродистрибутивната мрежа, согласно регулираните тарифи, за пресметковните елементи кои се одобрени и објавени од Регулаторната комисија за енергетика.

(2) Снабдувачот, врз основа на овластување од операторот на затворениот систем за дистрибуција на електрична енергија, им го фактурира на своите потрошувачи и надоместокот за користење на затворениот систем.

(3) Доколку снабдувачот ги наплаќа надоместоците од ставовите (1) и (2), во фактурите за електрична енергија ги известува потрошувачите за промената на тарифите.

(4) Ако во периодот помеѓу две отчитувања дошло до промена на тарифите за користење на преносната, односно дистрибутивната мрежа, како и тарифата за користење на затворениот систем за дистрибуција, пресметката се врши со примена на старите тарифи на количините потрошени до денот на промената и со примена на новите тарифи на количините потрошени по промената. Во случаите кога мерните уреди не се отчитани, пресметката се врши во согласност со постапката која се применува при неотчитување на мерен уред.

Доставување на фактурата

Член 33

(1) Ако поинаку не е уредено со договорот за снабдување, снабдувачот, фактурата за електрична енергија да ја доставува 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 го известува снабдувачот, односно снабдувачот во краен случај или универзалниот снабдувач 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 пресметковниот период го известува снабдувачот и бара препис од фактурата.

(5) Снабдувачот му ја доставува фактурата од став (4) од овој член на потрошувачот во рок од два работни дена од денот на приемот на барањето.

Информации содржани во фактурата

Член 34

(1) Фактурата за потрошената електрична 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) референтен 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 пресметковниот период, како и датумот на последното отчитување за секој мерен уред одделно,

7) периодот во кој била потрошена количината на електрична енергија која што е прикажана во фактурата,

8) потрошена активна електрична енергија, цена и надоместок, како и потрошена реактивна електрична енергија и цена кај потрошувачите каде е тоа соодветно,

9) тарифа за користење на електропреносната мрежа и износ на надоместокот, доколку е тоа обврска на снабдувачот,

10) тарифа за користење на електродистрибутивната мрежа и износ на надоместокот, доколку е тоа обврска на снабдувачот,

11) тарифа и износ на надоместокот за користење на затворениот систем за дистрибуција, доколку потрошувачот е приклучен на затворен систем за дистрибуција и доколку е тоа обврска на снабдувачот,

12) тарифа за услугите на операторот на пазарот на електрична енергија и износ на надоместокот,

13) процентот на учество на електричната енергија произведена од повластените производители кои користат повластена тарифа,

14) данок на додадена вредност, пресметан и искажан за сите надоместоци одделно,

15) контакт адреса за пријавување на дефекти, намалена испорака или прекини прекин во испораката на електрична енергија,

16) информации за начинот на пристап до неговите платени и неплатени обврски, како и податоци за потрошувачката на електрична енергија, и

17) назив и податоци за контакт со соодветниот оператор кај којшто е приклучен потрошувачот.

(2) Снабдувачот со секоја издадена фактура до потрошувачот му доставува список на сите мерни места преку кои го снабдува, во кој се содржани општите податоци за секое мерно место.

Информации за потрошувачите

Член 35

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

1) количините на електрична енергија која што ја набавувал снабдувачот во претходната година, според изворите од кои е произведена,

2) споредбата, по можност прикажана графички, на потрошената електрична енергија во тековната година со електричната енергија потрошена во истиот период од претходната година,

3) споредбата на потрошената електрична енергија од потрошувачот со нормализираните вредности на потрошена електрична енергија од референтен потрошувач, во согласност со стандардната дневна крива на оптоварување, од истата категорија на потрошувачи, и

4) 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 електричната енергија.

Рок за плаќање на фактурата

Член 36

(1) Ако поинаку не е уредено со договорот за снабдување, потрошувачот ја плаќа фактурата за потрошената електрична енергија во рок од 20 дена од денот на завршувањето на пресметковниот период.

(2) Плаќањето на износот за пресметковниот период на којшто се однесува доставената фактура не го ослободува потрошувачот од обврската за плаќање на неплатените фактури од претходните пресметковни периоди, вклучително и казнена камати утврдена со закон или со договорот за снабдување во износи наведени во фактурата.

(3) Потрошувачот има обврска да го плати само износот на доспеаната фактура и неплатените фактури од претходните пресметковни период наведени во фактурата за последниот пресметковен период.

Начин на плаќање на фактурата

Член 37

(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.

Пресметка и фактурирање за испорачаните мрежни услуги

Член 38

(1) Потрошувачот е должен да ги плати надоместоците за користење на електропреносната и електродистрибутивната мрежа, како и надоместокот за користење на затворениот систем за дистрибуција доколку е приклучен на таков систем.

(2) Надоместокот за користење на електропреносниот систем се утврдува со примена на тарифите за пресметковните елементи за секое мерно место на потрошувачот, во согласност со Тарифниот систем за пренос на електрична енергија.

(3) Операторот на електродистрибутивниот систем им го фактурира надоместокот за користење на електродистрибутивната мрежа според објавените тарифи на потрошувачите приклучени на таа мрежа, како и надоместокот за користење на електропреносната мрежа по извршено отчитување или проценка на количините на испорачана електрична енергија од страна на операторот на електродистрибутивниот систем за определен пресметковен период.

(4) Надоместокот за користење на дистрибутивниот систем се утврдува со примена на тарифите за пресметковните елементи за секое мерно место на потрошувачот, во согласност со Тарифниот систем за дистрибуција на електрична енергија.

(5) Операторот на затворениот дистрибутивен систем им го фактурира надоместокот за користење на затворениот систем за дистрибуција според објавената тарифа на потрошувачите приклучени на таа мрежа, како и надоместокот за користење на електропреносната и електродистрибутивната мрежа по извршено отчитување или проценка на количините на испорачана електрична енергија од страна на операторот за определен пресметковен период.

(6) По исклучок на ставовите (3) и (5), доколку снабдувачот склучил договор со операторот за плаќање на надоместоците за користење на мрежата, операторот ја доставува фактурата до снабдувачот.

(7) Операторот ја доставува фактурата за испорачаните мрежни услуги до потрошувачот најдоцна во рок од 15 дена од денот на завршување на пресметковниот период.

(8) Фактурите за испорачаните мрежни услуги се доставуваат во писмена форма, а потрошувачот може да побара достава на фактурите за испорачана електрична енергија и по електронски пат.

(9) Потрошувачот е должен да ја плати фактурата за испорачаните мрежни услуги во рок од 20 дена од денот на завршување на пресметковниот период. Во случај на доцнење во плаќањето на фактурите од страна на потрошувачот, операторот има право да пресмета законска казнена камата и да ја фактурира со следната фактура.

(10) Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден по истекот на пресметковниот период го известува операторот и бара препис од фактурата.

(11) Операторот има право да врши исправка на пресметките за надоместокот за користење за испорачаните мрежни услуги во случај на грешки во отчитувањето на мерните уреди или во случај на дефект на мерните уреди, во согласност со овие Правила.

(12) Операторот има право да ја прекине испораката на електрична енергија во случај на неплаќање на фактурите за користење на соодветниот систем согласно соодветните мрежни правила, во рок утврден со овие Правила.

VI. ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПРИГОВОРИ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Поднесување на приговор

Член 39

(1) Потрошувачот поднесува приговор до снабдувачот:

- 1) во однос на фактурата, во рок од осум дена од денот на приемот на фактурата,
 - 2) во случај на прекин или намалена испорака на електрична енергија, во рок од осум дена од денот прекилот или намалената испорака,
 - 3) во случај на неисполнување на договорните обврски од страна на снабдувачот утврдени во договорот за снабдување, во рок од 15 дена од денот на престанувањето на исполнувањето на обврските,
 - 4) поради неисполнување на пропишаниот или договорениот квалитет на услугите, во рок од 30 дена од настанот поради кој не е исполнет квалитетот на услугата и
 - 5) во други случаи во врска со снабдувањето поради кои настанала повреда на правата на потрошувачот.
- (2) Приговорот го поднесува потрошувачот или лице ополномоштено од потрошувачот.

Обврски на снабдувачот по поднесениот приговор

Член 40

Снабдувачот обезбедува:

- 1) постапки за ефикасно решавање на приговорите од потрошувачот во рок од 60 дена, вклучувајќи и можност за вонсудско решавање на спорови и обврска за враќање и/или компензација на средства кога е тоа оправдано,
- 2) правилата на снабдувачот за постапувањето по приговорите и адресата на која се поднесува приговорот да бидат објавени на веб страницата на снабдувачот и на друг начин достапен за потрошувачот,

3) ефикасно постапување по барања, претставки и приговори од потрошувачите, вклучително и писмено образложение за преземените мерки по барањата односно претставките,

4) назначување на препознатлива и функционална служба или лице за постапување по приговорите од потрошувачите, при што потрошувачот да биде запознаен со имињата на службените лица со кои контактирал во постапката по приговорот,

5) водење на евиденција за доставените приговори со назначување на денот и часот на поднесувањето и предметот на приговорот, и

6) стручна и административна помош на потрошувачот за составување на приговорот, вклучително и потребните информации и податоци.

Уредно поднесен приговор

Член 41

(1) Приговорот се смета за уредно поднесен ако е поднесен:

1) во архивата на снабдувачот, односно операторот, или
2) по препорачана или курирска пошта со јасна идентификација на моментот на приемот на приговорот, или

3) во електронска форма на адресата за електронска пошта наменета исклучиво за прием на приговори од потрошувачите

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

(3) Приговорот особено треба да содржи:

- 1) податоци за потрошувачот,
- 2) податоци за мерното место,
- 3) предмет на приговорот, и
- 4) референтен број на фактурата, ако приговорот се однесува на фактурата.

Отстранување на недостатоци во приговорот

Член 42

(1) Ако приговорот е нецелосен, неразбирлив или нејасен, снабдувачот во рок од три работни дена од денот на приемот на приговорот со допис го повикува потрошувачот во рок од осум дена да ги отстрани недостатоците во приговорот.

(2) Снабдувачот со одлука го отфрла приговорот ако:

- 1) Приговорот не е доставен во рокот определен во член 39 од овие Правила,
- 2) Приговорот е поднесен од неовластено лице,
- 3) Снабдувачот не е надлежен за постапување по приговорот,
- 4) Приговорот е предмет на отпочната судска или управна постапка, или
- 5) Потрошувачот не постапил согласно став (1) од овој член.

Постапување на снабдувачот по приговорот

Член 43

(1) Приговорот на пресметката од член 39, став (1), точка 1) од овие Правила може да се однесува на целата пресметка или на дел од пресметката содржан во фактурата, а ако приговорот се однесува на дел од пресметката потрошувачот е должен во рокот за плаќање на фактурата да го плати неоспорениот дел.

(2) Ако при разгледувањето на приговорот од став (1) од овој член снабдувачот утврди дека причина за оспорување на фактурата е погрешно изготвена пресметка, во рок од осум дена од денот на приемот на приговорот изготвува нова пресметка и му ја доставува на потрошувачот, со определување на рок за плаќање кој што не може да биде покус од 20 дена од денот на приемот на новата пресметка.

(3) Ако при разгледувањето на приговорот се утврди дека причина за оспорување на фактурата е потрошената електрична енергија, снабдувачот ќе го повика операторот да се произнесе по наводите во приговорот во рок не подолг од три работни дена, од денот на приемот на приговорот.

(4) Снабдувачот најдоцна во рок од три работни дена по приемот, одговорот од операторот го доставува на потрошувачот и го известува за начинот на остварување на неговите права.

(5) Ако Снабдувачот утврди дека приговорот од член 39, став (1), точки 2), 3) или 5) од овие Правила е целосен и благовремен, донесува одлука по приговорот во рок од осум дена од денот на приемот на приговорот.

(6) Ако снабдувачот утврди дека приговорот од член 39, став (1), точка 4) од овие Правила е целосен и благовремен, поднесува барање за надомест на штета до соодветниот оператор наредниот работен ден по приемот на приговорот.

VII. ПОТРОШУВАЧИ НА КОИ НЕ МОЖЕ ДА ИМ СЕ ПРЕКИНЕ ИСПОРАКАТА И НАЧИНОТ НА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ГАРАНЦИИ ЗА НАМИРУВАЊЕ НА ТРОШОЦИТЕ ЗА ПОТРОШЕНАТА ЕЛЕКТРИЧНА ЕНЕРГИЈА

Член 44

(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 прекилот 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 вршењето на јавни услуги, како што се:

1) болници, клиници, специјални здравствени установи (станици за итна помош и друга итна интервенција, стационари, заводи за трансфузија на крв - земање и преработка на крв, центри за дијализа, здравствени домови),

2) објекти за водоснабдување на население и пречистителни станици,

3) објектите и средствата во јавниот сообраќај (аеродроми, железнички линии, железнички и автобуски станици и станици за сигнализација во јавниот сообраќај),

4) хидрометеоролошки и сеизмолошки станици и

5) детски градинки.

(2) Потрошувачите чии објекти се наведени во став (1) од овој член се должни да склучат договор за снабдување во кој се утврдуваат инструментите и начинот на доставување гаранција за обезбедување на плаќањето за преземената електрична енергија во тие објекти (задолжница, нотарски заверена меница со клаузула за извршност, банкарска гаранција и други инструменти на плаќање прифатени од снабдувачот, односно од соодветниот оператор) во износ од просечната месечна потрошувачка на електрична енергија во претходната година, за два месеци однапред.

(3) Снабдувачот може да побара од соодветниот оператор да ја прекине испораката на електрична енергија за потребите на објектите од став (1) од овој член поради неплаќање на фактурите за тие објекти, доколку потрошувачот од став (1) од овој член, односно неговиот основач во рок не подолг од 45 дена од денот на настанување на обврската за плаќање на фактурата не обезбеди една од гаранциите определени во став (2) од овој член или доколку не склучи договор за снабдување.

VIII. ЗАШТИТА НА РАНЛИВИ ПОТРОШУВАЧИ

Ранлив потрошувач

Член 45

(1) Ранлив потрошувач на електрична енергија претставува домаќинство снабдувано од универзалниот снабдувач во коешто како член на семејството живее лице на кое поради неговата социјална состојба и/или здравствена состојба снабдувањето со електрична енергија му се обезбедува по посебни услови и начин утврдени во овие Правила.

(2) Универзалниот снабдувач обезбедува посебна заштита на потрошувачите на електрична енергија од категоријата на ранливи потрошувачи.

(3) Потрошувачите кои спаѓаат во категорија на ранливи потрошувачи се утврдуваат со Програмата за заштита на ранливи потрошувачи на енергија.

Евиденција на ранливи потрошувачи

Член 46

(1) Универзалниот снабдувач 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 електрична 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 електродистрибутивната мрежа, 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 категорија на ранливи потрошувачи од член 45 став (3), од овие Правила.

(3) Универзалниот снабдувач 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, начин на затоплување),

2) општи податоци за пресметковното мерно место,

3) податоци за лицето кое спаѓа во категоријата на ранливи потрошувачи од член 45, став (3) од овие Правила,

4) податоци за користење на средства од Програмата за субвенционирање на потрошувачката за енергија.

Обврски на универзалниот снабдувач кон ранливите потрошувачи

Член 47

(1) Заради обезбедување на непрекината и квалитетна испорака на енергија до ранливите потрошувачи универзалниот снабдувач 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 во месеците декември, јануари и февруари поради неплатени фактури за испорачана електрична енергија, при што оваа мерка не се однесува на домаќинства во оддалечени подрачја запишани во евиденцијата за ранливи потрошувачи,

4) неисклучување на ранлив потрошувач поради неплатена фактура за испорачана енергија ако од рокот за доспеаност за плаќање на фактурата 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 46 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 електродистрибутивна мрежа 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 универзалниот снабдувач, на барање од ранливиот потрошувач, од операторот на електродистрибутивниот систем 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, и

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 електродистрибутивниот систем има право на надоместок на трошоците во согласност со Програмата за заштита на ранливи потрошувачи.

IX. КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ НА СНАБДУВАЊЕТО

Квалитет на услугите што ги нуди снабдувачот

Член 48

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

1) навременост во доставување на фактурите до потрошувачот согласно овие Правила и договорот за снабдување,

2) број на преземени постапки по барања и приговори од потрошувачите во однос на сметките, односно фактурите за електрична енергија, како и по основ на квалитетот на испорачаната електрична енергија,

3) број на постапки за заштита на потрошувачот при намалена испорака или прекин во испораката на електрична енергија од страна на соодветниот оператор,

4) број на информации наменети и доставени до потрошувачите поврзани со состојбите со квалитетот и континуитетот во испораката на електричната енергија во текот на еден пресметковен период, и

5) број на постапки по барање од потрошувач преземени во рок подолг од 24 часа од приемот на барањето.

(2) Снабдувачот води евиденција и формира база на податоци за индикаторите на квалитет на комерцијалните услуги, врши анализа на квалитетот на услугите и резултатите ги објавува на својата веб страница.

Комуникација помеѓу снабдувачот и операторот во однос на квалитетот и континуитетот на електричната енергија

Член 49

(1) Заради обезбедување на пропишаниот квалитет и континуитетот во испораката на електричната енергија снабдувачот и соодветниот оператор комуницираат и разменуваат податоци и информации со цел прекините во испораката на електричната енергија да не предизвикаат, или да предизвикаат што е можно помала штета за потрошувачите.

(2) Снабдувачот и соодветниот оператор потпишуваат протокол за комуникација и размена на податоци и информации кои што се однесуваат на датумот и часот на планираниот прекин, како и неговото времетраење и подрачјето кое што ќе биде опфатено со прекилот.

(3) Соодветниот оператор ќе се обиде да го усогласи планот за планираните прекини во испораката на електричната енергија и да обезбеди координација со снабдувачите со цел прекилот да биде извршен во дел од денот кога е тоа најповолно за најголемиот дел од неговите потрошувачи, односно со прекилот да бидат опфатени што е можно помал број на потрошувачи.

(4) Соодветниот оператор за прекините што не се предвидени во планот за планираните прекини и кои не се усогласени со снабдувачот, го известува снабдувачот најмалку 24 часа пред почетокот на планираниот прекин, ја објавува информацијата за прекилот на својата веб страница и му овозможува на снабдувачот информацијата да ја објави на неговата веб страница.

(5) Во случај на непланиран прекин во испораката на електричната енергија подолг од осум часа, соодветниот оператор го известува снабдувачот, во рок не подолг од 24 часа по настанувањето на непланираниот прекин, за датумот и времето на настанувањето и времетраењето на прекилот, причината за прекилот и подрачјето опфатено со прекилот.

(6) Во случај на виша сила, соодветниот оператор го известува снабдувачот за прекините во испораката на електричната енергија, опфатеното подрачјето, проценетото времетраење на прекините, како и за други факти за кои што снабдувачот треба да ги извести потрошувачите.

Х. КОМУНИКАЦИЈА НА СНАБДУВАЧОТ СО ПОТРОШУВАЧИТЕ

Поддршка на потрошувачите

Член 50

(1) Снабдувачот им обезбедува стручна и техничка поддршка и бесплатни совети на потрошувачите за остварување на нивните права за постигнување на пропишаниот и договорениот квалитет на снабдување со електрична енергија, состојбите со нивните обврски по договорот, како и за остварување на нивните права пропишани со Законот за енергетика и мрежните правила за пренос, односно дистрибуција на електрична енергија и договорот за приклучување на мрежата.

(2) Поддршката од став (1) од овој член снабдувачот може да ја обезбеди преку служба за поддршка на потрошувачите која што може да биде организациона единица на снабдувачот или друго правно или физичко лице ангажирано од снабдувачот.

(3) Обезбедувањето на поддршката од став (1) од овој член со ангажирање на друго правно или физичко лице, не го ослободува снабдувачот од одговорноста за квалитетно и навремено обезбедување на поддршката на потрошувачите.

(4) Снабдувачот овозможува физичка и телекомуникациска пристапност до службата за поддршка, особено за потрошувачите од категоријата домаќинства и мали потрошувачи.

(5) Снабдувачот обезбедува службата за поддршка да постапи веднаш, а најдоцна во рок од 24 часа по приемот на барањето од потрошувачот, без оглед дали е доставено во просториите на службата или преку телекомуникациски средства, а доколку се работи за посложени барања чие што разрешување зависи од соодветниот оператор или од други субјекти, по претходна консултација со операторот, го известува потрошувачот за рокот во кој барањето ќе биде разрешено.

(6) Снабдувачот веднаш по приемот на одговорот од страна на соодветниот оператор во врска со барањето од став (5) од овој член го известува потрошувачот и му понудува стручна помош за разрешување на проблемот.

(7) Универзалниот снабдувач обезбедува комуникацијата со потрошувачите преку службата, контакт центрите, повикувачкиот центар, електронската пошта, како и веб страницата да се врши во согласност со законот со кој се уредува употребата на јазиците во Република Македонија.

Локални центри за контакт

Член 51

(1) Снабдувачот, во зависност од категоријата на потрошувачите што ги снабдува и обемот на снабдувањето, покрај единствениот контакт центар, воспоставува и локални центри за контакт со потрошувачите преку кои навремено ќе обезбедува информации, ќе ги решава барањата, ќе ги испитува жалбите на потрошувачите по телефон, електронска пошта или лично.

(2) Заради обезбедување на барањето за физичка пристапност до службата за поддршка, за домаќинствата и малите потрошувачи универзалниот снабдувач организира локални центри за контакт на службата од член 50 од овие Правила, при што еден контакт центар треба да обезбеди опслужување на најмногу 50000 мали потрошувачи и домаќинства.

(3) Локалните центри од став (1) од овој член треба да бидат достапни за потрошувачите со посебни потреби и да бидат во близина на линиите за јавен градски и приградски превоз.

Телекомуникациска пристапност на службата за заштита и поддршка на потрошувачите

Член 52

(1) Заради обезбедување на барањето за телекомуникациска пристапност од член 50 од овие Правила, снабдувачот, во секое време, обезбедува функционален единствен повикувачки центар кој што треба да обезбеди непречено опслужување на сите потрошувачи, како и адреса за електронска пошта преку која потрошувачите ќе можат непречено да комуницираат со службата од член 50 став (2) од овие Правила.

(2) Снабдувачот создава и одржува веб страница на која ќе бидат постојано објавени и обновувани сите информации во однос на цените и тарифите за електрична енергија, условите за снабдување, пропишаниот квалитет на електричната енергија, правата и обврските на снабдувачот, соодветниот оператор и потрошувачите, како и сите известувања за планираните прекини во испораката на електрична енергија.

(3) Снабдувачот, му обезбедува електронски пристап на потрошувачот до состојбата на неговата сметка, односно увид и проверка на неговите платени и неплатени обврски, како и податоци за потрошувачката на електрична енергија за последните пет години, односно за периодот во којшто бил снабдуван од ист снабдувач, ако тој период е покус од пет години.

(4) Услугите наведени во ставовите (1), (2) и (3) од овој член се достапни за потрошувачите без надоместок.

XI. РАЗМЕНА НА ИНФОРМАЦИИ МЕЃУ СНАБДУВАЧИТЕ И ОПЕРАТОРИТЕ

Разменување на оперативни информации

Член 53

(1) Снабдувачот со соодветниот оператор разменува оперативни податоци и информации што се однесуваат на проценката на можните ризици од одредени настани и преземањето на соодветни интервенции за спречување на последиците од тие настани, како и за заедничките истраги за тие настани, резултатите од анализите на последиците од настаните и преземените интервенции врз соодветниот систем.

(2) Начинот и постапката за разменувањето на податоците од став (1) од овој член се уредува во согласност со соодветните мрежни правила.

Размена на информации за мерни податоци

Член 54

(1) Соодветниот оператор по барање на снабдувачот ги достави бараните податоци од базата на мерни податоци на начин и под услови утврдени во мрежните правила, особено во случај кога снабдувачот ги бара податоците поради:

1) приговор од потрошувачот на фактурата за потрошена електрична енергија кој се однесува на мерените податоци,

2) престанување на договорот за снабдување и

3) промена на сопственоста или давање под закуп на објектот каде што се испорачува електричната енергија.

(2) Снабдувачот му ги доставува без надоместок на операторот отчитаните податоци од мерните уреди добиени од потрошувачот во согласност со член 31, став (4) од овие Правила.

Размена на податоци и информации помеѓу операторот и потрошувачот

Член 55

(1) Операторот го известува потрошувачот:

1) доколку ангажира поголема моќност од одобрената максимална едновремена моќност од страна на операторот;

2) за сите планирани прекини, во согласност со соодветните мрежни правила и овие Правила;

3) за зголемувањето на струја на куса врска во високонапонската и/или среднонапонската мрежа ако тие вредности се поголеми од оние за кои се димензионирани заштитните уреди и опрема на електроенергетските уреди на потрошувачот, при што потрошувачот е должен да го прилагоди нивото на заштита на своите заштитни уреди и опрема на зголемувањето на струја на куса врска;

4) за други случаи, согласно Законот за енергетика, соодветните мрежни правила и овие Правила.

(2) Потрошувачот го известува операторот за планираната промена на карактеристиките и начинот на својата потрошувачка ако со тоа отстапува од одобрената максимална едновремена моќност и/или други обврски кои му се утврдени од страна на операторот, како и за други случаи, согласно Законот за енергетика, соодветните мрежни правила и овие Правила.

Размена на податоци и информации помеѓу оператор и снабдувач

Член 56

(1) Снабдувачите и операторот потпишуваат Протокол за комуникација и размена на податоци и информации.

(2) Формата и содржината на Протоколот од став (1) од овој член ја утврдува операторот во соработка со снабдувачите.

(3) Операторот ги доставува мерните податоци до снабдувачот во форма и на начин утврден од страна на операторот во Протокол за комуникација и размена на податоци и информации.

Постапување на снабдувачот со податоците за потрошувачот

Член 57

(1) Потрошувачот му ги обезбедува на соодветниот оператор и на снабдувачот своите податоци за контакт (име и презиме/назив на корисникот, адреса/седиште, матичен/даночен број, број на документ за идентификација, телефон, е-пошта).

(2) Снабдувачот и соодветниот оператор, заради остварување на обврските кои произлегуваат од овие Правила водат евиденција која ги содржи податоците од став (1) од овој член и имаат право податоците да ги обработуваат, ажурираат и разменуваат меѓу себе, како и да ги доставуваат на барање на државните органи и судовите.

(3) Податоците на корисниците од став (1) од овој член можат да се користат исклучиво заради:

- 1) уредување на договорни односи,
- 2) наплата на побарувања,
- 3) спроведување на судски или управни постапки, и
- 4) комуникација со корисниците заради исполнување на обврските од Законот за енергетика и прописите донесени врз основа на Законот за енергетика.

(4) Снабдувачот и соодветниот оператор со податоците постапуваат во согласност со законот со кој се уредува заштитата на личните податоци.

(5) По престанување на договорните односи, податоците за корисниците од став (1) од овој член на снабдувачот и соодветниот оператор ги чуваат во период од три години од денот на издавање на последната фактура, односно фактура на корисниците за обезбедените услуги согласно со овие Правила.

ХИ. ИСКЛУЧУВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Општа одредба за исклучување на потрошувач

Член 58

Потрошувачот може да биде исклучен од електропреносната, односно електродистрибутивната мрежа, односно затворениот систем за дистрибуција во случаи определени со Законот за енергетика, соодветните мрежни правила и овие Правила, како и во други случаи утврдени со закон или определени со договорот за снабдување или договорот за приклучување на соодветната мрежа и тоа по барање на соодветниот оператор, снабдувачот или потрошувачот.

Опомена пред исклучување и прекинување на снабдувањето

Член 59

(1) Ако потрошувачот не ги извршува своите обврски утврдени во договорот за снабдување, снабдувачот во фактурата му доставува и опомена за ограничување или прекинување на снабдувањето, којашто особено содржи:

- 1) износот на неисплатениот долг, и
- 2) рок во кој треба да се исплати долгот.

(2) Ако потрошувачот не го плати долгот, или не ја прифати понудата за склучување на спогодба за одложено плаќање на доспеаниот долг, снабдувачот ќе поднесе барање за ограничување, односно прекин на испорака на електрична енергија, со тоа што ограничувањето, односно прекилот не може да отпочне на неработен или празничен ден и не може да се спроведе пред истекот на 30 дена од денот кога на потрошувачот му е доставена опомената од став (1) од овој член.

(3) Прекилот на снабдувањето од став (2) од овој член не предизвикува раскинување на договорот за снабдување, освен ако се утврди дека податоците од отчитувањето на мерниот уред што ги доставува купувачот до снабдувачот се непотполни и неточни и го оневозможува снабдувачот во исполнувањето на неговите обврски.

(4) По плаќањето, или по склучувањето на спогодбата за одложено плаќање на доспеаниот долг, снабдувачот продолжува со снабдувањето во согласност со договорот за снабдување.

Исклучување по барање на снабдувачот

Член 60

(1) Снабдувачот има право да побара од соодветниот оператор, во рок определен со општите услови и пристап за користење на мрежата или определен во соодветните мрежни правила да ја прекине испораката на електрична енергија на определен потрошувач кога потрошувачот не ја платил доставената фактура во рок и на начин определен во договорот за снабдување.

(2) Снабдувачот нема право да побара исклучување на потрошувач:

1) ако потрошувачот отпочнал постапка за промена на снабдувач во согласност со овие Правила, а снабдувачот и операторот биле известени за отпочнувањето на постапката за промена на снабдувач и

2) пред да ги спроведе сите мерки за заштита на потрошувачи предвидени со закон и со овие Правила.

(3) Во случај кога причината за прекин на испораката на електрична енергија на потрошувачот од став (1) од овој член престанала да важи, снабдувачот ќе побара соодветниот оператор во рок од еден работен ден повторно да го приклучи на мрежата, а снабдувачот, во име и за сметка на потрошувачот, ги плаќа трошоците за повторно приклучување. Потрошувачот, е должен да му ги надомести трошоците за повторното приклучување на снабдувачот.

(4) Снабдувачот во краен случај има право да бара соодветниот оператор да ја прекине испораката на електрична енергија на определен потрошувач кога потрошувачот не склучил договор за снабдување со друг снабдувач, а рокот од 90 дена во кој потрошувачот може да се снабдува со електрична енергија преку снабдувачот во краен случај истекол.

(5) Соодветниот оператор го известува снабдувачот за реализираните исклучувања на потрошувачите од мрежата во рок не покус од три работни дена пред истекот на секој календарски месец.

Исклучување по барање на операторот

Член 61

(1) Соодветниот оператор има право да го исклучи потрошувачот во согласност со соодветните мрежни правила и за тоа го известува снабдувачот.

(2) Соодветниот оператор најдоцна три работни дена пред исклучувањето го известува снабдувачот за намерата да го исклучи потрошувачот.

(3) Снабдувачот може да побара од операторот да го одложи исклучувањето, доколку оцени дека има можност состојбите поради кои треба да настане исклучувањето да се доведат во согласност со закон и други прописи, без притоа да се причини штета на соодветниот систем или на трети лица и во договор со потрошувачот да предложат рок во кој ќе се отстранат причините за исклучувањето.

(4) Отстранувањето на причините за исклучувањето во договорениот рок од став (3) од овој член не го ослободува потрошувачот од плаќањето на обврските или штетите кон операторот или кон трети лица.

XIII. ИЗВЕШТАИ ДО РЕГУЛАТОРНАТА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА

Податоци што се доставуваат во извештаите во текот на годината

Член 62

(1) Снабдувачот доставува во определени временски интервали до Регулаторната комисија за енергетика податоци утврдени во други прописи како и во лиценцата за вршење на енергетската дејност.

(2) Снабдувачот, најмалку десет години, ги чува сите податоци за оценка на параметрите за комерцијалниот квалитет на неговите услуги, а особено целата документација поврзана со поплаките на потрошувачите.

Податоци што се доставуваат во годишниот извештај

Член 63

Снабдувачот во годишниот извештај до Регулаторната комисија за енергетика ги доставува сите податоци за комерцијалниот квалитет на неговите услуги за претходната година, а особено за бројот на оправдани и неоправдани приговори од потрошувачите во врска со неостварувањето на гарантираните стандарди на услугите наведени во лиценцата за вршење на енергетската дејност, како и причините за неостварувањето и непостапување на соодветниот оператор.

XIV. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 64

Операторот во рок од 3 месеци од денот на влегувањето во сила на овие Правила, ги доставува до Регулаторната комисија за енергетика општите услови за пристап и користење на соодветните мрежи од член 7 став (4) од овие Правила.

Член 65

(1) Со денот на отпочнување на примената на овие Правила престануваат да важат Правилата за снабдување со електрична енергија („Службен весник на Република Македонија“ бр. 191/15) и Правилата за снабдување на тарифни потрошувачи („Службен весник на Република Македонија“ бр. 88/11).

(2) Овие Правила влегуваат во сила осмиот ден од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Македонија“, а ќе се применуваат со денот на влегување во сила на лиценцата за снабдување со електрична енергија на универзалниот снабдувач.

Бр. 01-1763/1
7 септември 2018 година
Скопје

Претседател,
Марко Бислимоски, с.р.