

Врз основа на член 100 од Закон за енергетика ("Службен весник на Република Македонија" бр.96/18 и "Службен весник на Република Северна Македонија бр.96/19) и член 4 став (2) и став (4) од Правилата за снабдување со електрична енергија (Службен весник на Република Македонија бр.172/18) ЕВН Хоме ДОО Скопје, Друштво за обезбедување на универзална услуга за снабдување со електрична енергија (во понатамошниот текст ЕВН Хоме) објавува:

ОПШТИ УСЛОВИ НА ДОГОВОРИТЕ ЗА СНАБДУВАЊЕ СО ЕЛЕКТРИЧНА ЕНЕРГИЈА ШТО ГИ СКЛУЧУВА УНИВЕРЗАЛНИОТ СНАБДУВАЧ И СНАБДУВАЧОТ ВО КРАЕН СЛУЧАЈ

Член 1

Со овие Општи услови на Договорите за снабдување со електрична енергија што ги склучува универзалниот снабдувач и снабдувачот во краен случај (во понатамошниот текст: Општи услови) се уредуваат односите помеѓу ЕВН Хоме како универзален снабдувач на електрична енергија и снабдувач со електрична енергија во краен случај (во понатамошниот текст: Снабдувач) и потрошувачите на електрична енергија кои ќе одлучат да бидат снабдувани со електрична енергија од Снабдувачот.

Општите услови ги дефинираат условите за продажба и купување, односно испорака и преземање на потребните или договорените количини на електрична енергија на мерните места наведени во Договорот за снабдување со електрична енергија, правата и обврските на Снабдувачот и правата и обврските на потрошувачите на електрична енергија (во понатамошниот текст: Потрошувачи/и).

Член 2

Дефиниции

Одделните изрази употребени во Општите услови и Договорот за снабдување со електрична енергија го имаат следново значење:

1. **Активна електрична енергија во висока тарифа** - енергија испорачана и измерена во периодот од 07 до 22 часот секој работен ден и сабота изразена во KWh за сите групи и подгрупи на потрошувачи, освен потрошувачите од групата домаќинства. За потрошувачите од групата домаќинства, за мерните места за кои постои техничка можност за автоматска промена на летно и зимско сметање на времето во мерните уреди, периодот на високи оптоварувања е од 07:00 до 14:00 часот и од 16:00 до 22:00 часот, во текот на целата година.
2. **Активна електрична енергија во ниска тарифа** – енергија испорачана и измерена во периодот што не се смета за период на високи оптоварувања согласно дефиницијата 1 од овој член вклучувајќи го и периодот од 00:00 до 24:00 часот во недела.
3. **Домаќинство** е потрошувач приклучен на дистрибутивната мрежа за електрична енергија, којшто набавува или произведува електрична енергија за сопствена потрошувачка во домаќинството, но не и за трговски или професионални цели.
4. **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 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 цена или по цена утврдена со пропис.
5. **Електродистрибутивен систем** е енергетски систем за дистрибуција на електрична енергија, преку високонапонски, среднонапонски и нисконапонски мрежи, на определено подрачје од територијата на Република Македонија, којшто е поврзан на електропреносниот систем.
6. **Мали потрошувачи на електрична енергија** се потрошувачи на електрична енергија, чиј просечен број на вработени во последните две пресметковни години е помалку од 50 вработени и има вкупен годишен приход помал од 2 милиони евра во денарска противвредност, со исклучок на

производителот на електрична енергија и операторот на системот за пренос и системот за дистрибуција на електрична енергија.

7. **Обновливи извори на енергија** се нефосилни извори на енергија како: хидро, ветерна, сончева, аеротермална, хидротермална и геотермална енергија, биомаса, депониски гас, биогаз и гас добиен од станици за пречистување на отпадни води и биомаса.
8. **Обврска за енергија од обновливи извори на енергија** е мерка за поддршка со која се бара: (1) производителите на енергија да вклучат во нивното производство одреден процент енергија од обновливи извори, (2) снабдувачите на енергија во нивното снабдување да вклучат одреден процент енергија од обновливи извори, или (3) потрошувачите на енергија во нивната потрошувачка да вклучат одреден процент енергија од обновливи извори. Ова може да вклучува мерки според кои таквите услови можат да се исполнат со користење на зелени сертификати.
9. **Оператор на електродистрибутивен систем (ОДС)** е друштво коешто врши дејност дистрибуција на електрична енергија и управува со електродистрибутивниот систем во Република Македонија и е одговорно за работењето на системот, неговото одржување, развојот и поврзувањето со електропреносниот систем, како и за обезбедување долгорочна способност на системот за задоволување на разумните потреби за дистрибуција на електрична енергија.
10. **Потрошувач на електрична енергија** е правно или физичко лице кое набавената електрична енергија ја користи за сопствена употреба, вклучувајќи ги и операторите на електропреносните и електродистрибутивните системи кога купуваат енергија заради покривање на загубите во соодветните системи, како и производителите на електрична енергија за нивната сопствена потрошувачка.
11. **Повластен производител на електрична енергија** е производител на електрична енергија од обновливи извори којшто користи една од мерките за поддршка утврдени Законот за енергетика.
12. **Снабдување со електрична енергија** е продажба на електрична енергија на потрошувачите, а може да вклучи и трговија со електрична енергија.
13. **Снабдувач со електрична енергија** е носител на лиценца кој ги снабдува потрошувачите со електрична енергија и кој може да врши трговија со електрична енергија.
14. **Снабдувач на тарифни потрошувачи** е снабдувач на кој е издадена Лиценца за снабдување на електрична енергија на тарифни потрошувачи и Лиценца за снабдување во краен случај со електрична енергија издадени од страна на Регулаторната комисија и водни услуги на Република Северна Македонија согласно Законот за енергетика (Службен весник на Република Македонија бр. 16/11, 136/11, 79/13, 164/13, 41/14, 151/14, 33/15, 192/15, 215/15, 6/16, 53/16 и 189/16).
15. **Снабдувањето со електрична енергија во краен случај** е обезбедување на јавна услуга снабдување со електрична енергија на потрошувачите, освен домаќинствата и малите потрошувачи, во ограничен временски период и во случаите утврдени во Законот за енергетика.
16. **Тарифа** е цена на услугата што ја обезбедуваат вршителите на регулирани енергетски дејности за пренос и дистрибуција на енергија, формирана според прописите за формирање на цени и тарифни системи на Регулаторната комисија за енергетика, во согласност со одредбите од Законот за енергетика.
17. **Универзална услуга за снабдување со електрична енергија** е право на сите домаќинства и мали потрошувачи да се снабдуваат со електрична енергија со утврден квалитет по разумни, јасно споредливи, транспарентни и недискриминаторни цени;
18. **Место на испорака на електрична енергија** е место каде се врши предавање или примање на електрична енергија од корисник на дистрибутивниот систем.
19. **Мерно место** е место каде што се мери испорачаната или примената електрична енергија од корисник на дистрибутивниот систем.
20. **Пресметковен период** е временски период за кој се однесува пресметката за потрошената електрична енергија и моќност.
21. **Виша сила** е вонреден настан кој се случил по склучувањето на договорот за снабдување, а пред пристигнувањето на обврската, што во времето на склучувањето на договорот за снабдување не

можел да се предвиди ниту договорната страна можела да го спречи, избегне или отстрани и за кој не одговара ни едната ни другата страна и кој се однесува на исполнување на обврските од Општите услови, Договорот за снабдување.

Член 3

Одредбите на Општите услови се составен дел на Договорот за снабдување и истите се обврзувачки и за двете договорени страни, освен ако во самиот Договор за снабдување не е поинаку уредено.

Општите услови се објавуваат на веб-страницата на Снабдувачот (www.evn.mk) и се достапни за потрошувачите во седиштето на Снабдувачот. Копија од овие Општи услови се доставуваат до Потрошувачот со склучувањето на Договорот за снабдување.

Ако одделни односи помеѓу потрошувачот и снабдувачот не се уредени со Општите услови и Договорот за снабдување, во односите помеѓу снабдувачот и потрошувачот соодветно се применуваат одредбите од Законот за енергетика, Правилата за снабдување со електрична енергија и други важечки прописи.

ЕЛЕМЕНТИ НА ДОГОВОРОТ ЗА СНАБДУВАЊЕ

Член 4

Договорот за снабдување ги содржи следните елементи:

- 1) податоци за договорните страни кои се предмет на договорот,
- 2) услугите што ги обезбедува снабдувачот и начин на нивно користење од страна на потрошувачот,
- 3) количина и динамика на испораката на електрична енергија,
- 4) датум и време на отпочнување на снабдувањето,
- 5) временски период за кој се однесува пресметката за потрошената електрична енергија и моќност (во понатамошниот текст: пресметковен период),
- 6) список на мерни места, дадени како прилог на договорот, како и начинот на измена на списокот без притоа да се менува договорот,
- 7) преземање на обврска за балансирање на потрошувачот,
- 8) адреса за доставување на фактурите,
- 9) услови и начин на плаќање,
- 10) цена за електричната енергија,
- 11) обврски на потрошувачот за купување на електрична енергија произведена од обновливи извори за кои се доделува повластена тарифа,
- 12) обврски на снабдувачот и потрошувачот во случај на снабдување на потрошувачот од повеќе снабдувачи истовремено,
- 13) 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,
- 14) 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,
- 15) времетраење на договорот, како и начин и услови за раскинување, или обновување на постојниот договор,
- 16) 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,

- 17) договорни казни и казнена камата,
- 18) 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,
- 19) начин и постапка за надоместување на штетите и/или компензација на потрошувачите.

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.

МЕРЕЊЕ, МЕРНИ МЕСТА И КОЛИЧИНИ

Член 5

Мерењето на електричната енергија, која е испорачана од страна на Снабдувачот и потрошена од страна на Потрошувачот, се мери со мерни уреди кои се во сопственост на Операторот на електродистрибутивниот систем (во понатамошниот текст: ОДС). Мерните места преку кои Снабдувачот го снабдува Потрошувачот со електрична енергија се утврдени во списокот на мерни места даден како прилог на Договорот за снабдување. Измена на списокот на мерните места даден како прилог на Договорот за снабдување ќе се изврши по поднесено барање од Потрошувачот и заедничка согласност на двете договорни страни. Барањето кое го поднесува Потрошувачот содржи податоци и документација за мерното место кое дополнително треба да се пријави или да се одјави. Новиот список на мерни места ќе биде составен дел на Договорот за снабдување без притоа да се менува истиот. Пријавувањето на мерните места до ОДС го врши Снабдувачот врз основа на образец дефиниран од страна на ОДС и документација за сопственост или право на користење на мерните места доставена од страна на Потрошувачот.

Потрошувачот одговара за законитоста и точноста на доставената документација за пријава или одјава на мерно место во ОДС. Доколку настане спор поради недостатоци во приложената документација, Потрошувачот ќе ги сноси правните последици од истиот.

Потрошувачот има обврска да ги плати количините на електрична енергија кои се испорачани. Под испорачани количини на електрична енергија се подразбира количината која е реално измерена или проценета на мерните места предмет на Договорот за снабдување, согласно податоците од ОДС.

ПРОМЕНА НА КОРИСНИК И ПРОМЕНА НА СНАБДУВАЧ

Член 6

При промена на сопственост на објект, Потрошувачот 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.

Ако Потрошувачот го издаде објектот под закуп, Потрошувачот како закуподавач и закуппримачот доставуваат изјава до Снабдувачот и до ОДС за промена на корисникот со која го известуваат дека постојниот снабдувач продолжува да го снабдува новиот корисник, или дека новиот корисник ќе биде снабдуван од нов снабдувач.

Снабдувачот ќе изврши промена на корисник врз основа на поднесено барање за промена на корисник од новиот корисник или постоечкиот корисник и доставена соодветна документација врз основа на која што настанала промената на сопственоста на објектот или правото на користење на истиот.

Обврските на стариот сопственик, односно претходниот закуппримец кон снабдувачот завршуваат на денот на извршување на мерењето.

Во согласност со условите на отворениот пазар на електрична енергија, потрошувачот има право на слободен избор на снабдувач со електрична енергија, што вклучува и промена на снабдувач без надоместок.

Потрошувачот кој одлучил да го промени својот Снабдувач започнува постапка за промена на снабдувач со поднесување на Барање за промена на снабдувач, Изјава со која потврдува дека бара да биде снабдуван од новиот снабдувач и полномошно за снабдување.

Снабдувачот на својата веб страна ги објавува упатството за составување на барање за промена на снабдувач, изјавата, како и образец на полномошно и му укажува стручна помош на потрошувачот околу комплетирање на барањето и составувањето на изјавата и полномошното.

ЦЕНИ, ФАКТУРИРАЊЕ И ПЛАЌАЊЕ

Член 7

Цената на електричната енергија за домаќинствата и малите потрошувачи се определува во согласност со Тарифниот систем за продажба на електрична енергија на потрошувачите кои ги снабдува универзалниот снабдувач и снабдувачот во краен случај.

Цената на електрична енергија по која Универзалниот снабдувачот ја фактурира потрошената електрична енергија на потрошувачите е утврдена и претходно објавена од Регулаторната комисија за енергетика и водни услови на Република Северна Македонија (во понатамошниот текст: РКЕ).

Цената на електрична енергија по која снабдувачот во краен случај ја фактурира потрошената електрична енергија на потрошувачите се пресметува како 50% поголема од цената на електрична енергија на пазарот "ден однапред" на берзата HUPX за периодот за кој се однесува пресметката.

Цените по кој снабдувачот во краен случај ја фактурира потрошената електрична енергија се нето цени и истите не вклучуваат:

- надоместок за користење на пазарот на електрична енергија,
- надоместок за користење на преносната и дистрибутивната мрежа,
- надоместок за користење на енергија произведена од повластени производители на електрична енергија,
- даноци, такси и други надоместоци определени со закон или со акти на надлежни органи.

Член 8

Фактурирањето ќе се врши месечно, врз основа на податоците за испорачани количини на електрична енергија за односниот пресметковен период доставени од страна на ОДС.

Во фактурата за потрошена електрична енергија која што ја издава Универзалниот снабдувач ќе биде вклучен и заостанат долг (главен долг и камата за задоцнето плаќање) по основ на фактури доставени до потрошувачи од страна на Снабдувачот на тарифни потрошувачи, како и предупредување/опомена за ограничување или прекин на испораката на електрична енергија.

Снабдувачот ќе издаде фактура и ќе ја достави до Потрошувачот во рок од 10 дена од завршувањето на пресметковниот период.

Фактурата ќе биде доставена по редовна пошта во хартиена форма или преку електронска пошта што ќе биде прифатено како редовна достава на фактура.

Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден по истекот на пресметковниот период, го известува Снабдувачот и бара препис од истата. Снабдувачот му ја доставува фактурата на потрошувачот во рок од 2 работни дена од денот на приемот на барањето.

Снабдувачот во краен случај до потрошувачот доставува фактура за потрошена електрична енергија во согласност со член 7 став 4 од овие услови.

Член 9

Доставената фактура потрошувачот може да ја плати со траен налог, преку веб-страната на Снабдувачот, преку електронско банкарство, во пошта или банки, на наплатните места на Снабдувачот, на банкоматите на НЛБ банка.

Потрошувачот целосно ќе го плати фактурираниот износ во рок од 20 дена од денот на завршувањето на пресметковниот период освен ако поинаку не е уредено во важечкиот Договор за снабдување.

Доколку Потрошувачот не ја плати фактурата или дел од фактурата во рокот на доспеаност, Снабдувачот има право да пресмета и наплати законска казнена камата од денот на доспевање на обврската за плаќање до денот на плаќањето.

Доколку Потрошувачот не изврши плаќање за потрошената електрична енергија или било која договорна обврска во роковите утврдени со Договорот за снабдување, Снабдувачот има право да го прекине снабдувањето со електрична енергија и/или да го раскине Договорот за снабдување.

Универзалниот снабдувач има право да побара прекин на снабдувањето со електрична енергија на определен потрошувач поради неплатена фактура издадена од Снабдувачот на тарифни потрошувачи.

ПРИГОВОРИ

Член 10

Потрошувачот поднесува приговор до снабдувачот:

- 1) во однос на фактурата, во рок од осум дена од денот на приемот на фактурата. Потрошувачот е должен да го плати делот од фактурата кој не е спорен во договорениот рок.
- 2) во случај на прекин или намалена испорака на електрична енергија, во рок од осум дена од денот на 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;
- 5) во случај кога на потрошувачот му е ограничено или оневозможено правото за промена на снабдувач и
- 6) во други случаи во врска со снабдувањето поради кои настанала повреда на правата на потрошувачот.

Приговорот мора да го поднесе во писмена форма во согласност со горенаведените рокови.

Снабдувачот на тарифни потрошувачи има право да постапува и одлучува по приговори од потрошувачите, како и да врши корекции на издадените фактури за потрошена електрична енергија во согласност со Глава VI од Правилата за снабдување со електрична енергија, или за истото да го овласти Универзалниот снабдувач.

Доколку потрошувачот не е задоволен од одговорот или решението кое ќе го издаде Снабдувачот по поднесен приговор, потрошувачот може за истото да се обрати до РКЕ.

За решавањето на приговорите потрошувачот не плаќа надоместок.

ОБВРСКИ НА СНАБДУВАЧОТ

Член 11

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 Правилата за снабдување со електрична енергија, 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 Правилата за снабдување со електрична енергија,
- 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 за снабдување 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 за снабдување 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.

Член 12

Универзалниот снабдувач, покрај обврските од член 11 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.

Член 13

Снабдувачот во краен случај, покрај обврските од член 11, 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,
 - 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 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

ОБВРСКИ НА ПОТРОШУВАЧОТ

Член 14

Потрошувачот е должен да се придржува кон обврските утврдени во Законот за енергетика, другите закони и прописи, овие Општи услови 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 извести снабдувачот за одлуката да го продолжи или да го раскине 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.

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.

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.

ВАЖНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 15

Датумот на стапувањето на сила на договорот, неговата важност и датумот и времето на отпочнување со снабдувањето се наведени во Договорот за снабдување.

Договорот за снабдување за мали потрошувачи и домаќинства е со неопределен временски рок и престанува со доставување на барање за раскинување од едната до другата договорна страна најмалку 30 дена пред денот на кој се бара договорот да биде раскинат.

Договорот за снабдување со снабдувачот во краен случај има времетраење од 90 дена и престанува со истекот на времето за кое е склучен а Снабдувачот го известува Потрошувачот за тоа најмалку 30 дена пред денот на престанувањето на договорот.

Секоја од страните може да го раскине договорот за снабдување со еднострано писмено известување

Договорите за снабдување се склучуваат на определено или неопределено време и Доколку Договорот за снабдување е раскинат од страна на Снабдувачот, Снабдувачот е должен да му ги образложи причините за раскин на договорот како и да му ги наведе можностите за снабдување од други снабдувачи и да му понуди стручна помош за реализација на промената на снабдувач.

РАЗМЕНА НА ИНФОРМАЦИИ

Член 16

Известувањата на Потрошувачот може да се вршат преку забелешки на фактурата за електрична енергија, веб-страната на Снабдувачот или преку јавните гласила.

Писмените известувања за промена на податоци, барање за промена на корисник, формулар за пријава/одјава на мерно место, отказ/раскинување на договорот, приговори и жалби, Потрошувачот ги доставува до Снабдувачот во писмена форма, по електронска пошта, на официјалната е-маил адреса на Снабдувачот **info@evn.mk** и на веб-страната на Снабдувачот.

Писмените известувања Снабдувачот до Потрошувачот ги доставува од следната е-маил адреса: **info@evn.mk**;

Во случај на промена на контакт податоците на една од договорните страни, истата е должна да ја информира другата договорна страна за тоа во рок од 15 дена од извршената промена. Во спротивно сите известувања, доставени на последната адреса за комуникација на другата договорна страна, ќе се сметаат како примени и важечки.

Услугите во однос на размена на информации помеѓу Снабдувачот и потрошувачот се достапни за потрошувачите без надоместок.

ПОСТАПУВАЊЕ СО ПОДАТОЦИ

Член 17

Потрошувачот му ги обезбедува на снабдувачот следните лични податоци (име и презиме/назив на корисникот, адреса/седиште, матичен/даночен број, телефон, е-пошта).

Снабдувачот, заради остварување на целите и обврските кои произлегуваат од Правилата за снабдување, води евиденција за податоците, врши обработка на податоците, ги ажурира и разменува со операторот, на барање на државен орган или суд Снабдувачот е должен личните податоци да ги сподели согласно Законот за заштита на личните податоци. Податоците на потрошувачите се обработуваат исклучиво заради цели на обработка: уредување на договорни односи, наплата на побарувања, спроведување на судски или управни постапки и комуникација со корисниците заради исполнување на обврските од Законот за енергетика и прописите донесени врз основа на Законот за енергетика и Мрежните правила .

Снабдувачот и соодветниот оператор ги обработуваат податоците на корисниците согласно Законот за заштита на личните податоци.

ПРОМЕНА НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ

Член 18

Снабдувачот ќе ги информира Потрошувачите за сите промени на Општите услови на службената веб-страна.

Ако Потрошувачот не се согласува со изменетите Општи услови има право во рок од 8 дена од денот на објавувањето на промените на Општите услови на веб-страната да започне постапка за раскинување на договорот со писмено известување.

Потрошувачот до датумот на престанување на договорот, има обврска да ги плати сите доспелни финансиски обврски кон Снабдувачот, во согласност со одредбите од договорот за снабдување.

Член 19

Споровите помеѓу Снабдувачот и Потрошувачот ќе се решаваат со преговори помеѓу договорните страни.

Доколку договорните страни се договорот за тоа, во постапката за разрешување на спорот одлучува Регулаторна комисија за енергетика.

Доколку не се постигне договор, тогаш спорот ќе биде упатен пред надлежен суд согласно регистрираното седиште на Снабдувачот.

Упатување на спорот во судска постапка нема да претставува причина за неисполнување на другите обврски согласно Договорот и овие Општи Услови.

За се што не е предвидено во Договорот за снабдување и овие Општи услови ќе се применува позитивното Македонско законодавство.

НАДОМЕСТ НА ШТЕТА И КОМПЕНЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Член 20

За квалитетот и испораката на електричната енергија се одговорни операторите на преносниот и дистрибутивниот систем и доколку се исполнети условите за надомест на штета и компензација на истата потрошувачот може да поднесе барање за надомест на штета и/или компензација согласно Правилникот за определување на надомест на штета причинета на производителите и потрошувачите на електрична енергија.

Во случај на вонреден настан, кој се случил по склучувањето на Договорот за снабдување, а пред пристигнување на обврската за чие настанување Снабдувачот не одговара, а кој во времето на склучувањето на Договорот за снабдување, Снабдувачот не можел да го предвиди, ниту можел да го спречи, избегне или отстрани (виша сила), снабдувањето може да биде прекинато или ограничено до надминувањето на настанатиот вонреден настан.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 21

Во случај на правни ограничувања, измени во правниот основ или било какви противречности со законските одредби, засегнатата договорна страна ќе ја извести другата договорна страна писмено и ќе подготви анекс за измена на Договорот за снабдување или измена на Општите услови, така што истите ќе бидат во согласност со променетите околности.

Доколку, во било кое време, било која одредба од Договорот за снабдување, неговите составни делови или од Општите услови е или стане незаконска, неважечка или неприменлива, законитоста, важноста и применливоста на останатите одредби нема да биде засегната или нарушена.

Договорните страни ќе ја заменат било која незаконска, неважечка или неприменлива одредба со законска, важечка и применлива одредба што ќе биде колку што е можно поблиска до неважечката одредба во однос на нејзиното економско значење.

Член 22

Овие Општи услови влегуваат во сила со денот на нивното одобрување од страна на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија.

Општите услови ќе бидат објавени на официјалната интернет страна на Снабдувачот.