Во согласност со член 8 став 1 и 2 од Правилата за снабдување со електрична енергија ТРЕЛИНГ ДОО Скопје на 23.02.2023 година издаде:

ПОТСЕТНИК ЗА ПОТРОШУВАЧИ

ТРЕЛИНГ ДОО Скопје (во понатамошниот текст „Снабдувач") го издава овој потсетник 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 постојниот договор за снабдување.

Во процесот на снабдување со електрична енергија на потрошувачите учествуваат:

- Снабдувачите со електрична енергија
- Операторот на електропреносниот систем (АД МЕПСО – Скопје)
- Операторот на електродистрибутивниот систем (Електродистрибуција ДООЕЛ – Скопје)
- Операторот на пазар на електрична енергија (МЕМО ДООЕЛ – Скопје)

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

Операторот на електропреносниот или електродистрибутивниот систем испорачува електрична енергија и моќност ако потрошувачот:

- е приклучен на електропреносната или електродистрибутивната мрежа согласно Законот за енергетика и соодветните мрежни правила,
- има склучено договор за снабдување со снабдувач,
- ја има регулирано својата балансна одговорност (доколку е самостоен учесник на пазарот).

1) Основни елементи на договорот за снабдување

Договорите за снабдување со електрична енергија склучени помеѓу снабдувачот и потрошувачот треба да содржат одредби со кои се уредуваат општите услови за снабдувањето, а особено:

- податоци за договорните страни,
- предмет на договорот,
- услугите што ги обезбедува снабдувачот и начин на нивно користење од страна на потрошувачот,
- количина и динамика на испораката на електрична енергија,
- датум и време на отпочнување на снабдувањето,
- временски период за кој се однесува пресметката за потрошената електрична енергија и моќност (во понатамошниот текст: пресметковен период),
- список на мерни места, дадени како прилог на договорот, како и начинот на измена на списокот без притоа да се менува договорот,
- преземање на обврска за балансирање на потрошувачот,
- адреса за доставување на фактурите,
- услови и начин на плаќање,
- цена за електричната енергија,
- обврски на потрошувачот за купување на електрична енергија произведена од обновливи извори за кои се доделува повластена тарифа,
- обврски на снабдувачот и потрошувачот во случај на снабдување на потрошувачот од повеќе снабдувачи истовремено,
- начин, рокови и постапка за меѓусебно информирање за состојби и настани, како и промени кај договорните страни кои што влијаат врз исполнувањето на договорните обврски,
- промени во начинот на исполнување на договорните обврски кои што не влијаат врз важењето на договорот (промена на начин на плаќање, промена на адреса за доставување на фактури, промена на бројот и местоположбата на мерните места), како и начинот, роковите и постапката за доставување на известувањата за промените,

- времетраење на договорот, како и начин и услови за раскинување, или обновување на постојниот договор,
- 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,
- договорни казни и казнена камата,
- 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
- начин и постапка за надоместување на штетите и/или компензација на потрошувачите.

Договорите за снабдување со електрична енергија и предавање на вишокот произведена електрична енергија во електродистрибутивна мрежа кој го склучуваат потрошувачот-производител и снабдувачот кој го снабдува со електрична енергија покрај погоре наведените одредби треба да ги содржат и следните одредби:

- услови за предавање на вишокот произведена електрична енергија во електродистрибутивната мрежа,
- податоци за објектот за производство на електрична енергија и
- приклучната точка и начинот на мерење на произведената и предадената електрична енергија во електродистрибутивната мрежа

2) Начин и постапка за склучување на договор за снабдување и општи договорни обврски што произлегуваат од Правилата за снабдување

Постапката за склучување на договор за снабдување се врши на следниот начин:

1. Снабдувачот до потрошувачот доставува:
   - понуда за снабдување со електрична енергија,
   - примерок од Прирачникот за потрошувачи и
   - модел на договорот за снабдување.
2. Доколку потрошувачот одлучил да ја прифати понудата од снабдувачот постапката за склучување на договор за снабдување продолжува согласно условите, начинот и постапката за промена на снабдувач опишани во точка 13 на овој прирачник.

Ако постапката за промена на снабдувач опишана во точка 13 на овој прирачник е успешна, снабдувачот и потрошувачот склучуваат договор со кој треба да биде склучен согласно следните општи договорни услови кои произлегуваат од Правилата за снабдување:

- 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,
- договорот за снабдување склучен помеѓу снабдувачот и потрошувачот е составен во согласност со Законот за енергетика, други закони и прописи и Правилата за снабдување,
- 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 Правилата за снабдување, во односите помеѓу снабдувачот и потрошувачот соодветно се применуваат одредбите од Правилата за снабдување, Законот за енергетика и други прописи.

3) Времетраење на договорот

Договорот за снабдување со електрична енергија се склучува на определен временски период кој е утврден во договорот за снабдување.

Датумот на промена на снабдувач секогаш е на првиот ден од календарскиот месец, при што барањето што новиот снабдувач го доставува до операторот на соодветниот систем се поднесува најдоцна 15 работни дена пред датумот на промена на снабдувачот.

Договорот за снабдување отпочнува да се применува на првиот ден во календарскиот месец што следи по денот на склучување на договорот, по отчитување на мерниот уред од страна на операторот на соодветниот систем, 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.

Времетраењето на договорот завршува на последниот ден од последниот месец од договорениот период на снабдување со електрична енергија согласно договорот за снабдување во 24:00 часот.

4) Начин на формирање на цени за електричната енергија со која снабдувачот го снабдува потрошувачот

Цената на електричната енергија која снабдувачот ја нуди на потрошувачот претставува збир на:

- трошоци за набавка, транспорт и царина до праг на мрежата на операторот на електропреносниот систем АД МЕПСО,
- трошоци за надоместокот за порамнување на отстапувањата помеѓу најавената и реализираната потрошувачка на потрошувачот и
- маржа за услугата снабдување со електрична енергија.

Во понудената цена се вклучени следните услуги на снабдувачот:

- Постапка за пријава или одјава на мерни места кај операторот на електропреносниот или електродистрибутивниот систем во име и за сметка на потрошувачот,
- Постапка за промена на корисник на мерно место кај операторот на електропреносниот или електродистрибутивниот систем во име и за сметка на потрошувачот,
- Секојдневна анализа на потрошената електрична енергија од страна на потрошувачот,
- Преземање на балансната одговорност и номинирање на планираната потрошувачка, на потрошувачите кои не се самостојни учесници на пазарот на електрична енергија,
- Вклучување на потрошувачите кои се самостојни учесници на пазарот во балансната група на снабдувачот,
- Распределба на надоместокот за порамнување на отстапувањата во рамки на балансната група,
- Оперативна комуникација со операторите на електропреносниот систем, електродистрибутивниот систем и операторот на пазар на електрична енергија.
- 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

Во понудената цена не се вклучени:

- надоместок за користење на електропреносниот и електродистрибутивниот систем,
- надоместок за користење на пазарот на електрична енергија и
- трошок за електрична енергија набавена од повластените производители на електрична енергија од обновливи извори (процент од потрошената електрична енергија определен од операторот на пазар),
- данок на додадена вредност.

5) Тарифи за мрежните услуги според категоријата на приклучното место определена од страна на операторот и начинот на нивна пресметка и наплата

Потрошувачот е должен да ги плати надоместоците за користење на електропреносниот и електродистрибутивниот систем, како и надоместокот за користење на затворениот систем за дистрибуција доколку е приклучен на таков систем.

- 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.
- 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.
- 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.

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

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.

6) Начин и постапка според кои податоците за потрошената и наплатената електрична енергија му стануваат достапни на потрошувачот

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.

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

Отчитувањето на мерните уреди на потрошувачите приклучени на мрежата на затворен систем за дистрибуција го врши операторот на затворениот систем за дистрибуција.

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.

Потрошувачот на начин и во рок предвиден со договорот за снабдување го известува снабдувачот, за начинот на кој бара да му бидат доставувани фактурите, како и за секоја промена на адресата на која се доставуваат фактурите.

7) Поволности во поглед на цените што му се достапни на потрошувачот и начинот на нивното остварување

Во зависност од пазарните услови, дневната крива на оптоварување на потрошувачот, снабдувачот може да понуди дополнителни попусти на цената за електричната енергија за времетраењето на тековниот договор.

Потрошувачот остварува право на овие дополнителни попусти на цената доколку навремено ги исполнува обврските кои произлегуваат од договорот за снабдување.

8) Бонуси, попусти и други поволности како и начинот и условите за стекнување и престанување на правото на нивно користење

Снабдувачот во зависност од пазарните услови може да понуди дополнителен бонус на цената за електричната енергија при продолжување на договорот за снабдување со потрошувачите на кои им истекува договорот за снабдување. Потрошувачот остварува право на овој дополнителен бонус доколку навремено ги исполнувал обврските кои произлегуваат од постојниот договор за снабдување.

9) Параметри за квалитет на услугите што ги обезбедува снабдувачот

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

- навременост во доставување на фактурите до потрошувачот согласно Правилата за снабдување и договорот за снабдување,

- 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,
- број на постапки за заштита на потрошувачот при намалена испорака или прекин во испораката на електрична енергија од страна на соодветниот оператор,
- 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
- број на постапки по барање од потрошувач преземени во рок подолг од 24 часа од приемот на барањето.

10) Услови под кои може да се ограничи или прекине снабдувањето

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 Правилата за снабдување, 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.

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:

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

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 прекинот 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.

Во случај кога причината за прекин на испораката на електрична енергија на потрошувачот 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.

Соодветниот оператор има право да го исклучи потрошувачот во согласност со соодветните мрежни правила и за тоа го известува снабдувачот. Соодветниот оператор најдоцна три работни дена пред исклучувањето го известува снабдувачот за намерата да го исклучи потрошувачот.

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.

Отстранувањето на причините за исклучувањето во договорениот рок не го ослободува потрошувачот од плаќањето на обврските или штетите кон операторот или кон трети лица.

11) Услови под кои може да се бара продолжување, односно раскинување или престанување на договорот

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.

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.

Ако со договорот за снабдување не е предвидена оваа постапка, 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.

По приемот на известувањето 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.

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.

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

Снабдувачот, во рок од пет работни дена од приемот на барањето го известува потрошувачот за прифаќањето на барањето. Снабдувачот не смее да го одбие барањето на потрошувачот да го раскине договорот поради дополнителна промена на договорните услови.

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

Снабдувачот писмено го известува потрошувачот за намерата за раскинување на договорот за снабдување со известување во кое:

- ги образложува причините за раскинувањето на договорот,
- 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, и му понудува стручна помош
- 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
- 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 согласно Правилата за снабдување.

Потрошувачот го плаќа износот за електрична енергија потрошена до раскинување на договорот, како и останатите трошоци настанати при спроведување на постапката за наплата.

12) Надоместоци поради предвремено раскинување на договорот од страна на снабдувачот или потрошувачот

Договорот за снабдување може да се склучи со или без одредби за надоместок поради предвремено раскинување на договорот од страна на снабдувачот или потрошувачот.

13) Услови, начин и постапка за промена на снабдувач

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

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.

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

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.

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,
- 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.

Ако новиот снабдувач го прифати барањето на потрошувачот, во рок од еден работен ден по приемот на изјавата:

- го известува потрошувачот дека ќе ја започне постапката за промена на снабдувач
- доставува барање до потрошувачот за издавање на полномошно со кое новиот снабдувач во име и за сметка на потрошувачот:
  - до операторот ќе поднесе барање за промена на снабдувач на мерните места за коишто се бара промена на снабдувач,
  - ќе прибави 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,
  - ќе побара раскинување на договорот за снабдување со постојниот снабдувач.

Ако потрошувачот е физичко лице полномошното треба да биде заверено на нотар.

Формите на барањето за промена на снабдувач, изјавата, полномошното и упатството за нивно пополнување снабдувачот ги објавува на својата веб страница и му ги доставува и укажува стручна помош на потрошувачот околу комплетирање на барањето и составувањето на изјавата и полномошното.

За сите погоре наведени постапки за промена на снабдувач, снабдувачот не смее да му наплати никаков надоместок ниту смее да го условува потрошувачот да се откаже од своето право да ја прекине постапката за промена на снабдувач, да се откаже од барањето за промена на снабдувач и да го откаже полномошното во било кој момент до моментот на склучување на договорот за снабдување со новиот снабдувач.

Новиот снабдувач во рок од три работни дена од добивањето на полномошното доставува до операторот барање 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.

Ако при обработката на барањето операторот утврди дека не постојат пречки за промена на снабдувачот, во рок од 5 работни дена од приемот на барањето од новиот снабдувач, доставува до новиот и постојниот снабдувач известување за одобрување на промената.

Наредниот работен ден од денот на приемот на известувањето за одобрување на промената, 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.

Откако новиот снабдувач ќе го склучи договорот за снабдување со потрошувачот, снабдувачот има обврска да го извести операторот во рок од три дена. Откако ќе го добие известувањето, операторот во рок од 5 работни дена, ја реализира промената на снабдувач.

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

Соодветниот оператор ја утврдува состојбата на мерните уреди на потрошувачот, со датумот и времето на отпочнување на примената на договорот за снабдување со новиот снабдувач, во согласност со Правилата за снабдување.

14) Начин и постапката за доставување на информации до потрошувачите

Потрошувачот согласно правилата за снабдување 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).

Доставата на фактури и други документи од снабдувачот до потрошувачот се врши во писмена форма на контакт адресата на потрошувачот или во електронска форма по издадена согласност од потрошувачот за прием на документи во електронска форма.

Размената на оперативни информации се одвива преку e-mail, телефон или непосредно во просториите на снабдувачот.

15) Начин на пријавување во случај кога фактурата не е примена во рокот определен со Правилата за снабдување

Ако потрошувачот не ја добие фактурата за потрошена електрична енергија до 20-от ден по истекот на пресметковниот период го известува снабдувачот и бара препис од фактурата.

Снабдувачот му го доставува преписот на потрошувачот во рок од два работни дена од денот на приемот на барањето.

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

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

- количините на електрична енергија која што ја набавувал снабдувачот во претходната година, според изворите од кои е произведена,
- споредбата, по можност прикажана графички, на потрошената електрична енергија во тековната година со електричната енергија потрошена во истиот период од претходната година,
- 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,
- достапните мерки за подобрување на енергетската ефикасност и ефектите од таквите мерки,
- видови на договори за енергетски услуги и
- 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 електрична енергија и достапните механизми за финансирање.

17) Телефонски броеви, адреса за електронска пошта на служба за поддршка на потрошувачите

- ТРЕЛИНГ ДОО – Служба за поддршка на потрошувачи
- Ул. Благоја Стефковски бр. 156 локал 6 Скопје
- тел. 079362895; e-mail: support@treling.mk; веб: www.treling.mk;

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

Приговорот се смета за уредно поднесен ако е поднесен:

- во архивата на снабдувачот, или
- по препорачана или курирска пошта со јасна идентификација на моментот на приемот на приговорот, или

- во електронска форма на адресата за прием на приговори од потрошувачите: prigovori@treling.mk.

Снабдувачот му издава потврда на потрошувачот за денот и часот кога е примен приговорот. Приговорот особено треба да содржи:

- податоци за потрошувачот,
- податоци за мерното место,
- предмет на приговорот, и
- референтен број на фактурата, ако приговорот се однесува на фактурата.

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.

Ако приговорот на фактурата се однесува на дел од пресметката потрошувачот е должен во рокот за плаќање на фактурата да го плати не оспорениот дел.

Ако при разгледувањето на приговорот 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.

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.

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.

Ако приговорот се однесува на останатите договорни обврски на договорот за снабдување и снабдувачот утврди дека е целосен и благовремен, донесува одлука по приговорот во рок од осум дена од денот на приемот на приговорот.

Ако приговорот се однесува на квалитетот на услугите од соодветниот оператор и снабдувачот утврди дека е целосен и благовремен, поднесува барање за надомест на штета до соодветниот оператор наредниот работен ден по приемот на приговорот.

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

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, 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 соодветната мрежа.

ТРЕЛИНГ ДОО Скопје