

## ПОТСЕТНИК ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Либерализацијата на електричниот пазар во РС Македонија носи големи поволности за Вас како потрошувач. Ако се одлучите да го промените досегашниот снабдувач со изборот на нов Снабдувач вие треба да добиете стабилен и сигурен партнер кој ќе ви понуди снабдување со електрична енергија по најповолни услови и цени. Во овој потсетник ги наведуваме основните информации што ќе ви помогнат да се одлучите нашата компанија да ви биде снабдувач со електрична енергија и сигурен партнер во идната соработка во согласност со Законот за енергетика, правилата за снабдување со електрична енергија, мрежните правила и сите останати акти кои ја покриваат оваа област.

Договорот што ќе го склучите со нас ќе ги содржи следните елементи:

- Предмет на договор во кој се опишуваат кои односи помеѓу страните ќе се регулираат со овој Договор;
- Општи услови каде се прикажани основните принципи по кои снабдувачот ќе го снабдува потрошувачот;
- Цената на електричната енергија претставена по структура со јасни објаснувања што е вклучено а што не е вклучено во неа;
- Услови под кои се раскинува договорот;
- Обезбедување на договорот со опис на потребните гаранции од двете договорни страни;
- Осигурување на договорот;
- Доверливост на договорот;
- Објаснување на условите при кои се јавува Виша сила;
- Откажувања на договорот;
- Измени и дополнувања на договорот;
- Известувања и комуникација помеѓу договорните страни;
- Важност на договорот;
- Завршни одредби;
- Писмо за потврдување на условите за снабдување.

- Постапката за склучување на договор ќе се одвива во неколку фази:
  - Иницијален состанок за утврдување на вашите потреби како корисникот и можните начини на снабдување од наша страна како снабдувачот;
  - Испраќање на соодветна понуда;
  - Прифаќање на понуда;
  - Склучување на купопродажен договор.
  
- Времетраењето на договорот може да биде од 1 до 10 години во зависност од понудените услови и вашата одлуката како корисник.
  
- Потрошувачот пред да го склучи договорот за снабдување со електрична енергија е запознаен со начинот на кој е формирана цената за електрична енергија согласно утврдениот профил на потрошувачка. Воедно, потрошувачот е информиран и за сите дополнителни надоместоци кои се негова обврска и треба да ги плати како учесник на слободниот пазар на електрична енергија. Измерените количини на потрошената енергија од страна на операторот на дистрибутивниот систем и операторот на преносниот систем ќе бидат основа за изготвување на фактурата, на тој начин вие како корисник точно ќе знаете колку сте потрошиле и по која цена се наплатени услугите за пренос, дистрибуција, учество на пазар и на крај вредноста на електричната енергија од повластени производители и вредноста на потрошената енергија која ќе ја договориме пред потпишување на договорот.

Тарифите за дистрибуција на електрична енергија се определени и објавени од страна на Регулаторната комисија за енергетика и водни услуги на РСМ.

Покрај фактурите ние како Ваш снабдувач редовно ќе ви праќаме месечни и периодични извештаи во врска со потрошената енергија и наплатата на издадените фактури.

Доколку потрошувачот не ја прими фактурата во текот на определениот долг, истиот има право да поднесе барање по електронски пат за доставување на фактурата.
  
- Доколку потпишеме договор во истиот ќе бидат наведени критериумите за добивање на Бонуси, попусти и другите повољности. Меѓу поважните критериуми

секако ќе бидат преземените количини на електрична енергија, отстапувањата од договорените количини и редовноста при плаќањето.

- Параметри за квалитет на нашите услуги ќе бидат:
  - Навремено доставување на фактурите согласно со правилата за снабдување;
  - Брзо решавање на сите приговори кои се уредно доставени од клиентот;
  - Заштита на клиентот при намалена испорака или прекин на испорака на електрична енергија;
  - Редовни информации за квалитетот и континуитетот на испорачаната електрична енергија;
  - База на податоци за индикатори на квалитетот на услугите која ќе биде објавена и на нашата веб страна.
  
- Инсталирање на фотонапонски централи е една од мерките за подобрување на енергетската ефикасност чија цел е да се добие електрична енергија од обновливи извори а со тоа потрошувачите ќе се здобијат со многу поволности како што се финансиски заштеди, зголемување на удобноста, заштита на животната средина и слично.  
Согласно потребите на потрошувачите ОКТА АД Скопје ќе им понуди практични информации и совети како да се подобри енергетската ефикасност, како да се заштеди електричната енергија, како и советување за достапните механизми за финансирање и видови на договори за енергетски услуги.
  
- Услови под кои може да се ограничи или прекине снабдувањето.
  - Прекин на испораката на електрична енергија може да настане како резултат на неисполнување на обврските дефинирани во Договорот, односно неисполнување на обврската за плаќање на фактурата за снабдување со електрична енергија. Во тој случај испраќаме опомена за ограничување или прекинување на испораката. Во опомената е наведен вкупниот неплатен долг како и рокот до кога истиот треба да се плати. Во однос на неплаќање на заостанатиот долг постапуваме согласно член 59 и член 60 од Правилата за снабдување со електрична енергија.



- Прекин на испораката на електрична енергија исто така може да настане согласно Законот за енергетика, во случај на настан од Виша сила и/или случај на загрозување безбедност на електроенергетскиот систем. Во тој случај испраќаеме известување за понатамошните чекори со цел да зачуваме на стабилноста на електроенергетскиот систем.
  
- Продолжување и раскинување на договор.  
Договорот може да биде еднострано раскинат во случаите на неисполнување на обврските или повреда на одредбите на овој Договор од било која од Договорните Страни. Доколку поинаку не е предвидено во овој Договор, во таков случај засегнатата Страна, ќе и испрати на страната што го сторила неисполнувањето и/или повредата, Известување во кое ќе ја наведе точната повреда и ќе бара од другата страна да преземе дејствија заради исполнување на обврските или отстранување на повредата во рок од 15 (петнаесет) календарски дена од приемот на Известувањето. Доколку страната што ја извршила повредата не ја отстрани истата во определениот рок или во тој рок не започне со преземање чекори за отстранување на повреда за која е потребен подолг рок, другата страна ќе има право да го раскине Договорот со Известување во писмена форма (Писмо за раскинување на договорот).
  
- Услови, начин и постапка за промена на снабдувач согласно Правилата за снабдување со електрична енергија  
Потрошувачот на електрична енергија кој одлучил да го промени својот снабдувач поднесува до новиот снабдувач барање за промена на снабдувач 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.
  
- Начин и постапка за решавање и постапување по приговори и претставки од потрошувачите  
Потрошувачот има право на приговор доколку од било кои причини не е задоволен од испорачаната услуга и/или фактурата за испорачаната услуга. Приговорот може да се достави писмено до нашата архива или преку



електронска пошта. По добивање на приговорот, нашиот одговор ќе биде испратен во рок од 3 (три) работни дена.

➤ **Комуникација**

Од страна на нашиот тим ќе биде обезбедена комуникациска поддршка во најкус можен рок и тоа преку телефонска врска, електронска пошта или преку директен контакт во нашите службени простории. Преку директен контакт со нашиот тим и/или преку нашата веб страна ќе ви понудиме проширување на соработката во делот на обновливите извори, особено доколку има услови за инсталирање на фотоволтаични центри на некој или околу вашиот објект кој го снабдуваме со електрична енергија.

- ОКТА АД Скопје како овластен снабдувач ги претставува и застапува интересите на потрошувачот пред соодветниот оператор како и пред органите на управување на снабдувачот.

За дополнителни информации стоиме на располагање на телефонскиот број 2532 289 и/или е-маил адреса [MBojadzievska@helpe.gr](mailto:MBojadzievska@helpe.gr).

Со почит,

ОКТА АД Скопје - Сектор за планирање и развој