Друштво за трговија и снабдување со електрична енергија РЕС ДОО Скопје
Булевар Св. Климент Охридски бр. 30 | 1000 Скопје | Република Македонија
ЕМБС: 7497083 | ЕДБ: 4080021596971
Tel: + 389 2 5122860| E-mail: office@res.mk

Врз основа на Член 104 од Законот за енергетика (Сл. Весник на РМ бр. 96/18) и Член 8, став (1) и став (2) од Правилата за снабдување со електрична енергија (Сл. Весник а РМ бр. 172/18) **РЕС ДОО Скопје** Ви го доставува:

ПОТСЕТНИК ЗА ПОТРОШУВАЧИ

Со информации за правата на потрошувачите кој би сакале да склучат Договор за снабдување со електрична енергија како и информации во врска со снабдување со електрична енергија

Во прилог на Потсетников за потрошувачи би сакале да Ве информираме за најважните прашања поврзани во врска со условите за снабдување со електрична енергија на слободниот пазар на електрична енергија, како и за можностите и поволностите кои ги има секој учесник на слободниот пазар на електрична енергија.

- **ПОСТАПКА ЗА СКЛУЧУВАЊЕ НА ДОГОВОР ЗА СНАБДУВАЊЕ СО ЕЛЕКТРИЧНА ЕНЕРГИЈА/ ОПШТИ ДОГОВОРНИ ОБВРСКИ**

Постапката за промена на снабдувач започнува со пополнување на Барање за промена на снабдувач, кое потрошувачот го доставува до лиценцираниот снабдувач со електрична енергија. По приемот на барањето на потрошувачот му се доставува:

- Понуда за снабдување со електрична енергија од страна на снабдувачот, како и потребната документација за промена на снабдувач
- Изјава за промена на снабдувач,
- Полномошно за промена на снабдувач и
- Договор за снабдување со електрична енергија

Доколку Понудата за снабдување со електрична енергија е прифатлива за потрошувачот, истиот ги потпишува Изјавата и Полномошното за промена на снабдувач и пристапува кон склучување на нов Договор за снабдување со електрична енергија.

Со добиено известување од страна на потрошувачот дека понуда за снабдување со електрична енергија, доставена од страна на снабдувачот е прифатлива и информација за мерни места кои сакате да бидат снабдувани од страна на РЕС ДОО Скопје се пристапува кон склучување на Договор за снабдување со електрична енергија.

Договорот за снабдување со електрична енергија е транспарентен, ги регулира правата и обврските на Снабдувачот на електрична енергија и на Потрошувачот на електрична енергија и истиот е во согласност со Законот за енергетика, Правилата за пазар на електрична енергија и Правилата за снабдување со електрична енергија.

- **ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ ЗА СНАБДУВАЊЕ СО ЕЛЕКТРИЧНА ЕНЕРГИЈА**

Договорот за снабдување се склучува на определено време утврдено во договорот за снабдување и престанува со истекот на времето за кое е склучен.

Постапката за регистрање на ново мерно место во балансната група на снабдувачот ја води новиот од Ваша страна избран снабдувач со електрична енергија, врз основа на Ваша изјава за прифаќање на условите и обврските од доставена понуда како и издаденото полномошно за снабдувачот. Датумот на промена на снабдувач е секогаш на првиот ден на календарскиот месец , при што барањето што новиот снабдувач го доставува до соодветниот оператор на систем се поднесува најдоцна 15 (петнаесет) работни дена пред датумот на промена на снабдувач.

Пресметковниот период на снабдувањето со електрична енергија од страна на РЕС ќе започне во 00:00 часот на првиот ден од месецот кој согласно договорот е определен како прв месец од периодот на снабдување, по отчитувањето на мерниот уред од страна на операторот на соодветиот систем,а до тој ден снабдувањето на потрошувачот ќе го врши постојниот снабдувач согласно цени и услови утврдени во договорот за снабдување со електрична енергија 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. Најавата на потрошувачката на електрична енергија кон операторот на пазарот во име на Потрошувачот, без надомест, ја врши Снабдувачот. Трошоци за балансирање на потрошувачката на Потрошувачот целосно ќе бидат покриени од страна на Снабдувачот и Потрошувачот нема да сноси никакви дополнителни трошоци за балансирањето на својата потрошувачка. Снабдувачот ќе го зачлени Потрошувачот во својата балансна група без надомест.

- **ОСНОВНИ ЕЛЕМЕНТИ НА ДОГОВОРОТ ЗА СНАБДУВАЊЕ СО ЕЛЕКТРИЧНА ЕНЕРГИЈА**

Со договорот за снабдување со електрична енергија треба содржат одреби со кои се уредуваат општите услови за снабдувањето, а особено ги содржат следните елементи:

- 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
- преземање на обврска за балансирање на потрошувачот
- адреса за достава 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
- времетрање на договорот, како и начин и услови за раскинување, или обновување на постојниот договор
- начин на постапување со приговорите на потрошувачите
- договорни казни и казнена камата
- начин и постапка за решавање на спорови
- начин и постапка за надоместување на штетите и/или компензација на потрошувачите.

- **ЦЕНА**

Формирањето на цените е во зависност од повеќе фактори кои имаат влијани врз понудата цена за електрична енергија, како што се периодот на снабдување како и релевантните берзански цени на електрична енергија. Во цената за снабдување се пресметани сите трошоци за набавка и транспорт на енергијата од изворот до мрежата на систем операторот МЕПСО АД. Дополнително од страна на РЕС ДОО Скопје ќе бидат покриени и тршоците за:

- Царинење и царинска постапка (сите увозни царини и трошоци)
- Трошоците за балансирање на Вашата потрошувачка и отстапувањата
- Технички и административни постапки за приклучување на Вашите мерни места во балансната група на РЕС ДОО Скопје
- Оперативна комуникација со оператори на системи за пренос и дистрибуција на електрична енергија и операторот на пазар на електрична енергија како и
- Логистичките услови за реализација на снабдувањето

Булевар Св. Климент Охридски бр. 30 | 1000 Скопје | Република Македонија
ЕМБС: 7497083 | ЕДБ: 4080021596971
Tel: + 389 2 5122860| E-mail: office@res.mk

Во понудената цена не се вклучени:

- Надоместок за користење на електропреносниот и електродистрибутивниот систем,
- Надоместок за користење на пазарот на електрична енергија
- Надомест за испорачана електрична енергија од повластени производители
- Данок на додадена вредност

- Тарифи за мрежните услоги според категоријата на приклучното место определена од страна на оперататорот и начин на нивна пресметка

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

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 елетричн енергија.

Надоместокот за користењена дистрибутивниот систем сеутврдува 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 објавена тарифа на потрошувачите приклучени на таа мрежа.

- **ПОВОЛНОСТИ И БОНУСИ/ НАЧИН НА НИВНО ОСТАВАРУВАЊЕ**

Со склучување на Договор за снабдување со електрична енергија РЕС ДОО Скопје во зависност од повеќе фактори на пазарот на електрична енергија е во можност да Ви понуди повеќе поволности во зависност од избраниот период на снабдување согласно договорот, истите би се нуделе на секој потрошувач посебно. Со тоа Вашата компанија ги ужива бенефициите да биде снабдувана од страна на РЕС ДОО Скопје. Нашата компанија благовремено ќе ги информира своите потрошувачи за своите поволности кои ги нуди како и дополнителните попусти и условите под кои можат да се искористат. Потрошувачите оствруваат право на поволностите во однос на цената, доколку навремено ги исполнуваат обврските кои произлегуваат од постојниот договор за снабдување со електрична енергија.

Меѓу поволностите кои му се достапни на потрошувачот се бесплатната промена на корисник на броило, анализа на потрошувачка и препорака за заштеда на електрична енергија.

Потрошувачот кој редовно ги плаќа месечните фактури ги ужива поволностите од страна на снабдувачот во поглед на цената со која ќе биде снабден при склучувањето на годишен договор. Потрошувачот кој склучил договор за изградба на централа за сопствени потреби, има привилегија да вишокот на енергија да му биде откупен од страна на нашата компанија, без притоа да доставува номинации. Цената за откуп на електричната енергија произведена од фотоволтаична централа е формирана на база на берзанските движења на цената и пазарните услови.

- **КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИ КОИ ГИ ОБЕЗБЕДУВА СНАБДУВАЧОТ**

Квалитетот на услугите на снабдувачот е пропишан во Правилата за снабдување со електрична енергија и се однесува на комерцијалните услуги кои РЕС ќе ви ги пружи. За детали на услугите можета секогаш да се информирате преку нашиот контакт тел: +389 2 5122860 или на маил office@res.mk.

- Параметри за квалитет на услугите што ги обезбедува снабдувачот:

1. Навременост во доставување на фактурите
2. Превземање на постапки по барање и приговори на потрошувачот во однос на фактурите за електрична енергија
3. 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.

- **ФАКТУРИРАЊЕ**

Снабдувачот на Потрошувачот ќе му издава фактура за потрошената електрична енергија согласно отчитаната состојба на мерното/ите место/а преку кои Потрошувачот се снабдува со електрична енергија за соодветниот пресметковен период, согласно Правилата за снабдување со електрична енергија. Снабдувачот му ја доставува фактурата за потрошена електрична енергија на Потрошувачот во рок од 18 (осумнаесет) дена по завршувањето на пресметковниот период.

Пресметковниот период ќе изнесува еден месец. Изготвената фактура за испорачана електрична енергија се доставува по електронски пат и по пошта. Потрошувачот се обврзува факурата да ја плати во

рок определен согласно склучениот Договор за снабдување со електрична енергија. Во случај на доцнење на плаќање на фактурата од страна на Потрошувачот, Снабдувачот има право да наплати законска казнена камата. Покрај фактурата за потрошена електрична енергија која РЕС ќе ви ја испорачува, од страна на операторот на дистрибутивниот систем ќе добивате фактура за надомест за користење на дистрибутивната мрежа на која се приклучени Вашите мерни места. Фактурата од операторот на дистрибутивниот систем ќе биде пресметана согласно тарифите за дистрибуција на електрична енергија, определени и објавени од страна на Регулаторна комисија за енергетика и водни услуги.

- **НАЧИН НА ПРИЈАВУВАЊЕ КОГА ФАКТУРАТА НЕ Е ПРИМЕНА ВО ОПРЕДЕЛЕНИОТ РОК**

Доколку потрошувачот од било која причина не добил фактура за пресметковниот период, истиот е должен да побара препис од фактурата и не е ослободен од обврската за плаќање.

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

Снабувачот му го доставува преписот на потрошувачот во рок од 2 (два) работни дена од денот на приемот на барањето.

Снабдувачот има право да ја прекине испораката на електрична енергија во случај на неплаќање на фактурите за снабдување со електрична енергија. Потрошувачот е должен да го информира снабдувачот за промена на динамиката на потрошувачката на електрична енергија во услови на несакани хаварии и дефекти, планирани ремонти и планирани редукции во потрошувачката поради колективни годишни одмори и празници.

- **НАЧИН И ПОСТАПКА ЗА РЕШАВАЊЕ И ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПРИГОВОРИ ОД ПОТРОШУВАЧИТЕ**

Приговорот се смета за уредно поднесен доколку истиот е доставен до архивата на потрошувачот или по препрачана курирска пошта со јасна идентификација на моментот на приемот на приговорот или доколку истиот е доставен по електронска пошта на адреса на снабдувачот office@res.mk и fakturi@res.mk.

Приговорот особено треба да содржи: податоци за потрошувачот, податоци за мерното место, предмет на приговорот и референтен број на фактурата, доколку истиот се однесува на фактурата,.

Ако приговорот е нецелосен и неразбирлив или нејасен, снабдувачот во род од 3 (три) работни дена од денот на прием на приговорот со допис ќе го повика потрошувачот во рок од 8 (осум) работни дена да ги отстрани недостатоците на приговорот.

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

Ако при разгледување на приговорот се утврди дека причина за спорување на фактурата е погрешно изготвена пресметка, снабдувачот во рок од осум дена од денот на приемот на приговорот изготвува нова пресметка и истата ја доставува до потрошувачот, со опредувалување на рок за плаќање кој не може да биде покус од 20 (дваесет) дена од денот на приемот на новата пресметка.

Доколку при одлучување по приговорот се утврди дека причинита за оспорување е потрошената електрична енергија, снадувачот ќе го повика операторот да се произнесе по наводите од приговорот во рок не подлг од три работни дена. По произнесувањето од страна на операторот, во рок не подолг од три работни дена, снабдувачот ќе го достави одговорот до потрошувачот и ќе го извести за начинот на остварување на неговите права.

- **Претставување и застапување на интересите на потрошувачите пред соодветниот оператор на систем**

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.

- **ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА СНАБДУВАЊЕ СО ЕЛЕКТРИЧНА ЕНЕРГИЈА**

Во случај на појави и настани што претставуваат виша сила (земјотрес, поплава, пожар, јавни немири, демонстарции, воени конфликти, прогласување на енергетска кризна состојба и сл.) или настани на прекин (непланирано намалување или прекин на капацитетот на оптоварување како резултат на технички причини и појави во високонапонските мрежи од изворот на енергија до местото на испорака), затварање на границите за пренос на електрична енергија со соседните држави,односно настани кои снабдувачот неможе да ги контролира, да ги предвиди или надмине (настани вон контрола на Снабдувачот), Снабдувачот има право да бара од потрошувачот да ја ограничи (намали) или прекине потрошувачката на електричната енергија со цел да се зачува интегритетот и стабилноста на електроенергетскиот систем, согласно Законот за енергетика.

- **ЗАВРШУВАЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ**

Договорот може да се раскине согласно Правилата за снабдување со електрична енергија и доколку било која од договорните страни достави допис за раскинување 30 (триесет) дена пред посакуваниот датум на раскинување;

- Врз основа на заедничка писмена согласнот од двете договорни страни;
- Еднострано на барање на Потрошувачот со писмен допис доставен најдоцна 30 (триесет) дена пред посакуваниот датум на раскинување
- Со писмено известување од Снабдувачот со отказен рок од 30 (триесет) дена, во случаи кога Потрошувачот е во задоцнување во однос на своите обврски за плаќање согласно Договорот.
- Снабдувачот е должен писмено да го извести потрошувачот за намерата за раскинувањето на договорот за снабдување и можноста за промена на снабдувач со образложување на причините за раскин, мерките и дејствијата кои потрошувачот треба да ги преземе за да не дојде до раскинување, во рок за нивно превземање не пократок од 15 (петнаесет) дена.
- Снабдувачот има предвиден надоместок поради предвремено раскинување на договорот, во зависност од видот, цената и периодот на склучениот договорот.

- **МЕРКИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА ЕНЕРГЕТСКА ЕФИКАСНОСТ**

Во зависност од потребите на потрошувачите РЕС ќе им понуду на потршувачите и совети за подобрување на енергетската ефикасност, ефектите од таквите мерки како и советување за достапните механизми на финансирање. Во таа смисла од страна на РЕС како стабилна енергетска компанија која се грижи за зачувување и одржлив развој на животната средина, Ве советува мерки и нвно превзмање за подобрување на вашата енергетска ефикасност со што ќе ја заштедите потрпшувачката на вашата енергија, а со тоа ќе ја подобрите и вашата финансиска состојба.

- **КОНТАКТ ЗА СНАБДУВАЧОТ (ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ, АДРЕСА ЗА ЕЛЕКТРОНСКА ПОШТА НА СЛУЖБА ЗА ПОДДРШКА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ)**

За меѓусебна комуникација договорните страни ги користат контакт податоците и адресите кои се наведени во договорот за снабдување.

За Снабдувачот: **РЕЊУВАБАЛ ЕНЕРЏИ СУПЛАЈ РЕС ДОО Скопје**

Адреса: Булевар „Свети Климент Охридски“ бр.30, Скопје

Mail: office@res.mk

Тел: + 389 2 5122860

Тимот на РЕС ДОО Скопје