ПОТСЕТНИК ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА ЕВН ЕЛЕКТРОСНАБДУВАЊЕ

ЕВН Македонија Електроснабдување ДООЕЛ Скопје е компанија која на корисниците им нуди сигурни и висококвалитетни услуги во областа на снабдување со електрична енергија на слободен пазар.

Во продолжение Ве упатуваме на најважните прашања поврзани со снабдувањето со електрична енергија на слободен пазар со електрична енергија:

Елементи на договорот за снабдување

Договорот за снабдување ги содржи следните елементи:

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.

Начин и постапка за склучување на договор за снабдување

Вие како потрошувач можете да побарате понуда за снабдување со електрична енергија на следниов број 02/3205 500 или на следнава е-адреса snadbuvanje-info@evn.mk.

Врз основа на Вашето барање и Вашите потреби, навремено ќе Ви биде изготвена понуда и договор за снабдување за сите мерни места или само за мерното место за кое стриктно побарувате.

Имате можност за секое мерно место да изберете различен снабдувач и различна тарифа.

Понудата ќе Ви биде доставена на е-адресата која ќе ја посочите.

За било какви дополнителни прашања во врска со понудата и договорот за снабдување, во тек на работното време можете да ни се обратите на гореспоменатиот телефон.

Доколку одлучите да склучите договор за снабдување потребно е да ја започнете постапката за промена на снабдувач со поднесување на Барање за промена на снабдувач, Изјава со која потврдувате дека барате да бидете снабдувани од новиот снабдувач и Полномошно за снабдување.

Сите овие документи ќе Ви бидат испратени заедно со понудата и договорот за снабдување.
Истите Ви се достапни на нашата веб-страна snabduvanje.com.mk.

ЕВН Електроснабдување на својата веб-страна snabduvanje.com.mk ги објави упатството за составување на барање за промена на снабдувач, изјавата, како и образец на полномошно.

По потпишување на договорот за снабдување заедно со останатата пропратна документација потребно да ги доставите електронски на горенаведената е-адреса како и по пошта во хартиена форма на адресата ул Плоштад Македонија бр.1 Скопје.

Можете да ни се обратите на 02/3205500 со цел да Ви биде укажана стручна помош околу комплетирање на целокупната документација.

Нашиот тим ќе Ве води низ цела процедура за склучување на договор за снабдување.

Договорни обврски на потрошувачот

Како потрошувач имате обврска да се придржувате кон Законот за енергетика, другите закони и прописи, Правилата за снабдување со електрична енергија и договорот за снабдување, а особено:

1) навремено и во целост да ги плаќате фактурите на начин утврден во договорот за снабдување,
2) навремено да не известите како Ваш снабдувач за одлуката да го продолжите или да го раскинете постојниот договор за снабдување,
3) навремено да ни ги обезбедите своите податоци за контакт (име и презиме/назив, адреса/седиште, матичен/даночен број, број на документ за идентификација, телефон, факс, е-пошта) и во рок од 30 дена да не известите за настанатата промена на податоците,
4) навремено да не известите за одлуката за промена на снабдувач,
5) да ги почитувате условите за пристап и користење на системот на кој што сте приклучени,
6) да не го попречувате снабдувањето на други потрошувачи,
7) да не го оштетувате или на друг начин манипулирате мерниот уред и
8) да дозволите пристап на својот имот на наши овластени лица и/или овластени лица на операторите заради остварување на нивните права и обврски утврдени со Законот за енергетика, Мрежните правила, Правилата за снабдување со електрична енергија и договорот за снабдување.

Договорни обврски на снабдувачот – услуги што ги обезбедува снабдувачот

Како снабдувач ние обезбедуваме:

1) информации за Вас како наш потрошувачи во согласност со член 8 од Правилата за снабдување,
2) информации за општите услови за снабдување и основните елементи на договорот за снабдување,
3) Ваше информирање за намерата да се пристапи кон изменување на договорните услови, како и Вашето право да отстапите од договорот врз основа на информацијата за промена на договорните услови,
4) информација за секоја промена на крајната цена што ја плаќате, 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,
5) јасно и прецизно презентирање на измерените количини на електрична енергија во фактурата, на начин разбирлив и достапен за Вас,
6) изработка на фактури и нивно доставување до Вас на начин утврден со договорот за снабдување,
7) избор на повеќе можни начини за доставување на фактурите без дополнителен трошок за Вас,

8) избор на повеќе начини на плаќање, за коишто треба да бидат прикажани и трошоците за спроведување на избраниот начин на плаќање,
9) водење и ажурирање на документација во врска со фактурирањето и наплатата на фактурите, како и друга документација поврзана со договорот предвидена со Правилата за снабдување со електрична енергија,
10) непречен развој на пазарот за енергетски услуги, преземањето на други мерки за енергетска ефикасност и извршувањето на енергетските услуги,
11) промена на снабдувач на транспарентен и недискриминаторен начин, без трошоци за Вас, во рок не подолг од три недели од денот кога сте доставиле барање за промена на снабдувач до новиот снабдувач,
12) при секоја промена на снабдувач, да добиете завршна фактура заради конечно затворање на сметката во рок од шест недели од настанувањето на промената на снабдувачот,
13) ефикасно постапување по барања, претставки и приговори, вклучително и писмено образложение за преземените мерки по барањата односно претставките,
14) објавување на општите статистички податоци поврзани со нашите потрошувачи, земајќи ја предвид заштитата на личните податоци и доверливоста на деловните односи ,
15) достава на операторот на електропреносниот систем и операторот на пазарот на електрична енергија податоци за трансакциите и плановите за потрошувачка на електрична енергија за нашите потрошувачи неопходни за пресметка на дебалансите.

Времетраење на договорот за снабдување

Договорот за снабдување се склучува на определено или неопределено време и престанува со истекот на времето за кое е склучен.

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

Како снабдувач ќе Ве известиме за престанокот на договорот најмалку 30 дена пред денот на престанувањето на истиот.

Продукт, цени, фактурирање и плаќање

Цената на електричната енергија се определува во денари за kWh односно денари за kW и е определена со важечкиот Продукт согласно кој Вие како потрошувач сте прифатиле да бидете снабдувани со електрична енергија.

Како потрошувач имате право да го изберете Продуктот по кој ќе се снабдувате со електрична енергија. Избраниот Продукт е составен дел од договорот за снабдување.

Цените 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.
-

Сите дополнителни давачки на електричната енергија наведени во претходниот став доколку ги фактурираме, посебно ќе ги издвоиме и прикажеме во фактурата.

Поволности за корисниците на ЕВН Снабдување :

- Член на нашата балансна група
- Доколку сте регистриран како самостоен учесник на пазарот на електрична енергија, Ви нудиме балансна методологија како дел од договорот за снабдување.
- Доколку не сте регистриран како самостоен учесник на пазарот на електрична енергија, балансните трошоци се вклучени во цената.
- Планирање, најава и предвидување на потрошувачката на електрична енергија без надоместок.
- Доколку сте потрошувач со над 1000 MWh годишно, добивате понуда специјално изработена за Вашите потреби.

Информација за актуелните продукти и цени можете да добиете на snabduvanje-info@evn.mk или 02 3205 500

Тарифи за мрежните услуги

На следниов линк можете да ги најдете Тарифите за мрежните услуги согласно карактеристиките на мерното место:

https://www.elektrodistribucija.mk/Services/Products-and-prices/Distribution-of-electricity.aspx

Начин и постапка според кои податоците за потрошената и наплатена електрична енергија му стануваат достапни на потрошувачот

Како потрошувач имате обврска да ги платите количините на електрична енергија кои се испорачани. Под испорачани количини на електрична енергија се подразбира количината која реално е измерена на мерните места предмет Договорот за снабдување, согласно отчитаните податоци од Операторот на електродистрибутивниот систем (во понатамошниот текст ОДС).

Пријавувањето на мерните места до ОДС го вршиме ние како Ваш снабдувач врз основа на образец дефиниран од страна на ОДС. Заради реализација на овој чекор, потребно е Вие да ни доставите уредна документација за сопственост или право на користење на мерните места.

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.

Врз основа на податоците за испорачани количини на електрична енергија за односниот пресметковен период доставени од страна на ОДС, снабдувачот врши фактурирање.

Фактурирањето се врши месечно, на начин што, ќе издадеме фактура и ќе ја доставиме до Вас во рок од 10 дена од завршувањето на пресметковниот период.

Фактурата ќе биде доставена преку електронска пошта, што ќе биде прифатено како редовна достава на фактура. Може да побарате и достава на фактура по редовна пошта во хартиена форма.

Ако не ја добиете фактурата до 20-от ден по истекот на пресметковниот период, потребно е да не известите за истото и да побарате препис. Фактурата ќе Ви биде доставена во рок од 2 работни дена од денот на приемот на барањето.

Фактурираниот износ треба целосно да се плати во рок од 30 дена од денот на завршувањето на пресметковниот период освен ако поинаку не е уредено во важечкиот Продукт или договорот за снабдување.

Доколку не ја платите фактурата или дел од фактурата во рокот на доспеаност, имаме право да пресметаме и наплатиме законска казнена камата од денот на доспевање на обврската за плаќање, до денот на плаќањето.

Како потрошувач може да вложите Приговор на пресметката на потрошената електрична енергија во фактурата. Приговорот мора да го поднесете во писмена форма не подоцна од 8 дена од приемот на фактурата. Должни сте да го платите делот од фактурата кој не е спорен во договорениот рок. За решавањето на приговорите не се плаќа надоместок.

Услови под кои снабдувачот може да го ограничи или прекине снабдувањето со електрична енергија на потрошувачот

Доколку не извршите плаќање за потрошената електрична енергија или било која договорна обврска во роковите утврдени со договорот за снабдување, имаме право да го прекинеме снабдувањето со електрична енергијаи/или да го раскинеме договорот за снабдување.

Доколку настане прекин во снабдувањето, потрошувачот ќе ги сноси вкупните трошоци кои ќе ги фактурира ОДС.

Услови под кои може да се продолжи, односно раскине или престане договорот

Договорот престанува со истекот на времето за кое е склучен. Како Ваш снабдувач ќе Ве известиме за тоа најмалку 30 дена пред денот на престанувањето на договорот.

Договорите за снабдување може да престанат 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 може да престане со писмено известување од снабдувачот со отказен период од 30 дена, во случај кога потрошувачот е во задоцнување во однос на своите обврски за плаќање согласно Договорот.

Отказ или раскинување на договорот не го ослободува потрошувачот од исполнување на обврските за плаќање на испорачаната електрична енергија на снабдувачот, надомест на штета и други обврски.

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 друг снабдувач, снабдувач во краен случај или од универзалниот снабдувач како мал потрошувач или домаќинство и да му понуди стручна помош за реализација на промената на снабдувач.

Доколку потрошувачот го раскине договорот пред истекот на истиот, без вина на снабдувачот, снабдувачот има право да пресмета надоместок во висина на 25 % од претходна остварена просечна месечна потрошувачка во времетраење на важност на договорот за снабдување во висока и ниска тарифа, помножено со бројот на месеци кои останале нереализирани од договорениот период по гарантираната цена договорена во договорот, освен ако поинаку не е дефинирано во договорот.
Надоместокот ќе биде фактуриран во конечната фактура.

Услови, начин и постапка за промена на снабдувачот

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.

Ние како снабдувач ќе Ве водиме низ цела постапка за промена на снабдувач.

За да се спроведе постапката за промена на снабдувач потребно е да бидат исполнети следниве услови:

1) да обезбедите точни податоци за мерното место

2) да обезбедите доволно податоци за Ваша идентификација (ЕДБ,ЕМБГ, име, адреса, даночен број),

3) да не се снабдувате преку друг потрошувач,

4) за мерното место да не 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 моќе да поседува соодветен доказ,

5) да не е започната постапка за ваше исклучување од претходниот снабдувач,

6) да не е започната постапка за Ваше исклучување од страна на ОДС поради неплатени фактури за користење на мрежата

Информации до потрошувачот

ЕВН Македонија Електроснабдување ДООЕЛ Скопје, на својата веб-страна snabduvanje.com.mk; ги објавува сите информации кои се релевантни за Вас како потрошувач. Во секое време можете да ни се обратите на 02/3205500 со цел да Ви биде обезбедена стручна помош

На следнава е-маил адреса snabduvanje-info@evn.mk; можете да ни се обратите за било какви прашања, и за истите ќе добиете одговор во најкус можен период

Како снабдувач нудиме и дополнителни услуги во делот на енергетска ефикасност како изградба на фотоволтаични централи како и откуп на енергијата произведена од нив.
Во секое време можете да побарате понуда за горенаведените услуги, нашиот тим ќе ви одговори со достава на истите.

Ние како снабдувач ќе доставуваме промотивни известувања за мерки за енергетска ефикасност и заштеда на енергија како и промотивни известувања за влијанијата врз животната средина од користењето на електрична енергија произведена од обновливи извори.

Телефонски броеви и адреса за електронска пошта,

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 snabduvanje-info@evn.mk и на веб-страната на снабдувачот.

Писмените известувања снабдувачот до потрошувачот ги доставува од следниве е-маил адреси : snabduvanje-info@evn.mk; elektrosnabduvanje@evn.mk или evn.elektrosnabduvanje@evn.mk

На следниве телефонски броеви можете да не побарате во секое време: 02/3205500 или 080012345

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

Со потпишување на Договорот за снабдување, потрошувачот го овластува снабдувачот за комуникација со ОДС со цел заштита на правата и интересите на потрошувачот.

Овластувањето се дава со цел снабдувачот да комуницира со и да превзема потребни дејствија кон Операторот на дистрибутивниот систем согласно Законот за енергетика, Правилата за снабдување со електрична енергија и другите подзаконски акти кои ја регулираат предметната материја.

Како снабдувач ќе ги превземеме дејствијата врз основа на посебно Барање издадено во писмена форма од Ваше овластено лице за секој поединечен случај, испратено преку пошта или и-меил.

За превземените дејствија и резултатот од истите ќе бидете редовно известувани.

Постапување по поднесени приговор од страна на потрошувачите

Потрошувачот има право да поднесе приговор до снабдувачот во однос на фактурата, во случај на прекин или намалена електрична енергија, во случај на неисполнување на договорните обврски од страна на снабдувачот, поради неисполнување на договорениот квалитет на услугите на снабдувачот и во сите други случаеви каде настанала повреда на правото на потрошувачот во рокови утврдени со Правилата за снабдување.

Ние како снабдувач ќе понудиме стручна и административна помош за составување на приговорот како и ќе ги доставиме сите потребни информации и податоци.

Приговорот се поднесува во писмена форма на адресата на седиштето на снабдувачот т.е. на ул Плоштад Македонија бр. 1 Скопје или во електронска форма на е-пошта snabduvanje-info@evn.mk; elektrosnabduvanje@evn.mk.

Во нашата компанија имаме посебна група задолжена за превземање на сите приговори и нивно решавање.

По добиен приговор од страна на потрошувачот ќе постапиме брзо и ефикасно и ќе дадеме образложение за превземените мерки во однос на истиот.

Комерцијални услуги што ги нудиме како снабдувач

1) Навремено доставување на фактурите за потрошена електрична енергија
2) Администрирање на бројот на пристигнати барања и поплаки во однос на фактурите за електрична енергија
3) Администрирање на бројот на постапки за заштита на потрошувачот при намалена испорака или прекин во испораката на електрична енергија
4) Администрирање на бројот на информации доставени до потрошувачите поврзани со квалитетот и континуитетот во испораката на електрична енергија
5) Администрирање на бројот на постапки по барање на потрошувачот превземени во рок не подолг од 24 часа од приме на барањето

Врз основа на евиденцијата и базата на податоци бвршиме анализа за квалитетот на комерцијалните услуги.