

Број: 1506-21
Датум: 15.06.2020.

На основу чл.195. ст.1.тачка 10) Закона о енергетици доноси:

КОНТРОЛНЕ ЛИСТЕ

са информацијама о правима крајњег купца природног гаса

1) Улога дистрибутера и снабдевача природног гаса (ПГ)?

1.1.) Шта је дистрибуција ПГ и која је улога дистрибутера гаса

Дистрибуција ПГ је преношење ПГ преко гасоводне мреже ради испоруке ПГ крајњим купцима, а која не укључује снабдевање ПГ. Дистрибуцију на одређеном подручју обавља оператор дистрибутивног система (дистрибутер).

Дистрибутер је одговоран за рад, одржавање и развој дистрибутивног система на свом регионалном подручју. Дистрибутер такође обавља и читавање стања гасомера, одржавање и замену мерача и друге мерне опреме, као и контролу инсталација код крајњих купаца.

1.2.) Колико дистрибутера постоји и може ли се променити дистрибутер?

Списак свих дистрибутера, као и основни подаци о њима, може се наћи на интернет страницама Агенције за енергетику Републике Србије (<https://www.aers.rs>). Дистрибутер ПГ обавља делатност на одређеном подручју на бази лиценце за обављање енергетске делатности коју издаје АЕРС, за одређен период важења.

На сваком дистрибутивном подручју постоји само један дистрибутер који то право остварује на основу своје лиценце издате од стране АЕРС -а.

1.3.) Шта је снабдевање природним гасом (ПГ) и ко може бити снабдевач ПГ?

Снабдевање ПГ је куповина и продаја ПГ купцима. Домаћинства и правна лица која спадају у категорију Мали купци, гас могу куповати по регулисаним ценама на јавном снабдевању или по тржишним ценама на снабдевању. Остали купци који не спадају у ове две групе (имају потрошњу ПГ преко 100.000 м³/годишње) гас могу куповати само по тржишним ценама на снабдевању.

Услугу јавног снабдевања природним гасом обавља Јавни снабдевач, а снабдевања Снабдевач за шта је потребно поседовати одговарајућу лиценцу коју издаје АЕРС, за одређени период важења.

Списак Јавних снабдевача и Снабдевача се може наћи на интернет страници АЕРС.

2) Које се и на који начин достављају приговори на обрачун снабдевача и приговор на пружене услуге од стране оператора система?

Купци гаса могу поднети приговор на обрачун снабдевача за утрошени гас или приговор на пружене услуге због несаобразности, одмах након што су уочили недостатак, а најкасније у року од две године од дана када је услуга пружена. Приговор се подноси радним данима (понедељак- петак) у времену од 7.00 до 15.00 часова, усмено, телефоном, писаним путем, електронским путем, на трајном носачу записа уз доставу рачуна (на увид) или другог доказа о куповини. Адреса за доставу приговора је :

„Интерклима“ доо
ул.Олге Јовичић бр.24
36210 Врњачка Бања
телефон 036/618-740
е-mail: gas@interklima.rs; info@interklima.rs.

3.) Где могу да се добију информације о изменама техничких услова прикључења, контроли мерних уређаја, отклањању кварова на систему који су узроковали прекиде у испоруци ПГ, достави података о сопственој потрошњи и слично?

Информације о свим техничким питањима везаним за испоруку ПГ, могу се добити у просторијама „Интерклима“ д.о.о. – сектор за гас, ул. Олге Јовичић 24, Врњачка Бања или упитом на мејл Предузећа gas@interklima.rs

4) На ком месту се купац може информисати о условима снабдевања, извршити увид у садржину уговора о снабдевању? На који начин може добити од снабдевача најновије информације о ценама?

Све информације у могућностима и условима прикључења на дистрибутивни гасовод, процедури прикључења, условима снабдевања, ценама и свим другим питањима у вези са снабдевањем гасом заинтересовани могу добити у пословним просторијама предузећа „Интерклима“ д.о.о. – сектор за гас, ул. Олге Јовичић 24, упитом на мејл gas@interklima.rs или на телефон 036/618-740.

5) Под којим условима купац има право отказа и раскида уговора?

Уговор о снабдевању са домаћинствима и малим купцима се закључује на неодређено време, а уговор може бити раскинут/отказан писаном изјавом уговарача са отказним роком од 30 дана.

6.) Да ли су трошкови приступа систему ПГ исказани на рачуну снабдевача?

Снабдевач на фактурама мора посебно исказати трошкове транспорта и дистрибуције ПГ (трошкове приступа систему), према ценовницима одобреним од стране АЕРС.

7) Који су бројеви телефона снабдевача путем којих купац може да се обавештава о условима и начину остваривања својих права?

Све информације о условима и начину остваривања својих права купац може добити путем телефона: 036/632-442 и 036/618-740.

8) Како изгледа поступак обуставе испоруке услуга купцу, који су разлози за обуставу, услови, поступак и последице?

Обустава услуге испоруке гаса могућа је из свих разлога наведених у чл. 24. Уредбе о условима за испоруку природног гаса:

- неизмирења обавеза плаћања за пружене услуге (опомена се доставља купцу најкасније 30 дана пре искључења);

-неовлашћено прикључивање унутрашњих инсталација на дистрибутивни систем, коришћење гаса без решења или одлуке о пуштању гаса, коришћење гаса мимо мерних уређаја или преко неодговарајућег мерног уређаја, онемогућавања правилног мерења количине испорученог гаса, трошење гаса супротно условима из Решења или уговора о продаји гаса, у случају да купац преко своје инсталације дозволи коришћење гаса другом лицу, ако не спроводи прописане мере и случају штедње и рационалне потрошње, ако унутрашње гасне инсталације купца угрожавају животе људи, имовину и животну средину, односно нису у складу са важећим стандардима, прописима и другим техничким нормативима који се примењују у овој области, ако лице одбије да закључи уговор о продаји гаса или не обезбеди уговорено средство обезбеђења плаћања, на писмени захтев купца (обустава услуга се врши без одлагања) ;

- у случају да купац својим објектима омета испоруку гаса другим купцима, у случају непридржавања правила рада дистрибутивног система, ако ускрати или онемогући овлашћеним лицима приступ до мерних уређаја или мерно регулационих станица, ако ускрати или онемогући техничку контролу унутрашњих гасних инсталација (опомена се доставља купцу са роком за отклањање неправилности од 3-15 дана након чега се врши обустава).

Без обзира на разлог обуставе дистрибутер је дужан да обавести купца најкасније 24 часа пре обуставе, осим у случајевима када су угрожени животи људи и имовина када се обустава врши без одлагања а купац се обавештава након обуставе.

Обустава се врши на месту испоруке или другом погодном месту према процени испоручиоца, а купац је дужан да предузме мере за безбедан престанак рада својих трошила, у супротном купац сноси трошкове обуставе.

Уколико купац гаса онемогући обуставу, она ће бити извршена принудно на основу одлуке о принудном искључењу коју доноси дистрибутер.

Купац гаса који сматра да му је неосновано обустављена испорука гаса може уложити приговор енергетском субјекту на чији систем је објекат прикључен.

9) Право купца да бира снабдевача на тржишту, правила о промени снабдевача

9.1.) Ко бира снабдевача?

Купци на слободном тржишту имају право и обавезу, да бирају снабдевача, а ако га не изабере, ПП могу купити код резервног снабдевача, при чему снабдевање код резервног снабдевача не може трајати дуже од 60 дана.

Домаћинстава и остали мали купци могу, али не морају да бирају снабдевача, јер имају право на јавно снабдевање код регионалног Јавног снабдевача.

9.2.) Како се мења снабдевач

Поступак промене купац започиње потписивањем захтева за склапање уговора с новим снабдевачем. Промену обавља нови снабдевач на писани захтев купца (на прописаном обрасцу).

9.3.) Колико често се може променити снабдевач и да ли се то наплаћује?

Број промена снабдевача није ограничен, с тим да се не може покренути промена ако је поступак промене већ у току. За крајњег купца поступак промене снабдевача је бесплатан.

9.4.) Кога се купац може обратити за помоћ око промене снабдевача ПГ?

За начелне информације купац се може обратити било којем активном снабдевачу ПГ. Ако је купцу потребно више информација о поступку промене снабдевача, на интернет страници АЕРС налазе се упутства, којима је дефинисан цео поступак.

9.5.) Шта значи уговор о потпуном снабдевању?

Уговор којим је дефинисано да снабдевач продаје ПГ купцу у количини коју купац потроши и која се очита на мерачу за период потрошње. Насупрот овој врсти уговора постоје уговори са клаузулом „узми или плати“ што купца обавезује да исплати ПГ који је наручио, а није потрошио, а снабдевача обавезује да плаћени гас испоручи у наредном периоду.

10) На који начин се решавају спорови и која су права купца у случају спора?

Потрошачки спор је сваки спор који проистекне из уговорног односа потрошача и трговца. Спорови се могу решити вансудским и судским путем.

Покретање вансудског решавања спорова је могуће уколико је потрошач претходно покушао да спор реши са трговцем и да су потрошач и трговац постигли споразум да ће спор решити пред телом за вансудско решавање спорова, а вредност спора не прелази износ од 500.000,00 динара. Министарство трговине, туризма и телекомуникација утврђује и јавно објављује листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова.

Искретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту. Судску заштиту потрошач остварује подношењем тужбе надлежном суду.

Образложе

Оливера Башич, дипл.грађ.инж.

Ивана Гмитрић, дипл.правник



Директор „Интерклима“ доо

Звездана Чеперковић, дипл.маш.инж.