

Врз основа на член 54 став (1) точка 1, потточка 1.19 и член 64 став (1) од Законот за енергетика (*) („Службен весник на Република Северна Македонија” бр. 101/25 и 135/25), Регулаторната комисија за енергетика, водни услуги и услуги за управување со комунален отпад на Република Северна Македонија, на седницата одржана на 11 мај 2026 година, донесе

ПРАВИЛА ЗА СНАБДУВАЊЕ СО ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Предмет на уредување

Член 1

Со овие правила за снабдување со топлинска енергија (во понатамошниот текст: правила) се уредуваат општите услови и начинот на снабдување, како и меѓусебните права, обврски и одговорности на снабдувачот и потрошувачот на топлинска енергија и операторот на соодветниот систем, а особено:

- 1) условите, начинот и рокот на склучување на договорот за снабдување со топлинска енергија,
- 2) начинот на мерење, пресметка, фактурирање и наплата на испорачаната топлинска енергија,
- 3) потрошувачите на кои не може да им се прекине испораката и начинот на обезбедување на гаранции за намирување на трошоците за потрошената топлинска енергија,
- 4) начинот и постапката за промена на снабдувачот со топлинска енергија (во понатамошниот текст: снабдувач) од страна на потрошувачите и остварувањето на правото на потрошувач без надомест да го промени снабдувачот,
- 5) квалитетот на услугите обезбедени од страна на снабдувачите,
- 6) минималните услови и начинот на организациона поставеност и техничка опременост на снабдувачите за обезбедување на комуникација со потрошувачите заради обезбедување на пропишаниот квалитет на услугите коишто ги обезбедува снабдувачот,
- 7) обврски на снабдувачот кон различните категории на потрошувачи и специфичноста на секоја категорија на потрошувачи во однос на нивната финансиска и преговарачка способност,
- 8) начинот и постапките за комуникација и размена на информации помеѓу снабдувачот и операторот на соодветниот систем заради обезбедување на пропишаниот квалитет на енергијата и услугите што ги обезбедуваат операторите на соодветните системи,
- 9) условите и постапката за исклучување на потрошувачите од системот за дистрибуција, во случај кога потрошувачите не ги исполнуваат обврските утврдени со закон, друг пропис и/или договор,
- 10) начинот, формата и рокот за поднесување на извештаи, кои снабдувачите и операторите на системите за дистрибуција на топлинска енергија да ги достават до Регулаторната комисија за енергетика, водни услуги и услуги за управување со комунален отпад на Република Северна Македонија, (во натамошниот текст: Регулаторната комисија за енергетика),
- 11) неопходните информации што снабдувачите се должни навремено да им ги обезбедат на потрошувачите во нивните сметки, како и информациите што треба да бидат јавно достапни, а се од интерес за сите потрошувачи,

- 12) начинот и постапката за доставување на приговори од потрошувачите до снабдувачите како и начинот и постапката за постапување на снабдувачите по примените приговори,
- 13) услови и начини за снабдување на ранливи потрошувачи,
- 14) посебните мерки за заштита на потрошувачите и
- 15) правата и обврските на снабдувачот со топлинска енергија коишто има обврска за обезбедување на јавна услуга во снабдувањето, како и правата и обврските на потрошувачите што ги снабдува.

Основни цели на снабдувањето со топлинска енергија

Член 2

Овие правила имаат за цел да обезбедат:

- 1) сигурност,
- 2) недискриминаторност,
- 3) квалитет,
- 4) економичност,
- 5) транспарентност,
- 6) заштита на потрошувачот и
- 7) ефикасност.

Дефиниции

Член 3

- (1) Дефинициите за одделни изрази содржани во Законот за енергетика*, се применуваат и во овие правила.
- (2) Одделни изрази употребени во овие правила го имаат следното значење:
 - 1) „грејна површина“ е површина на грејниот простор на потрошувачот согласно имотен лист. Затворена тераса не влегува во грејна површина само ако нема инсталирано грејни тела и има преграда кон целината на станот,
 - 2) „заедничка инсталација на објектот“ е севкупност од циркулациони пумпи, цевководи, вентили и служи доведената топлинска енергија до топлинските станици да се дистрибуира до грејната инсталација на потрошувачот и да овозможи затоплување на поедините имоти. Границата помеѓу топлинската потстанција и потрошувачот при директен систем на греење е мешачкиот дел, а при индиректен систем на греење е топлиноизменувачот,
 - 3) „грејна инсталација на потрошувачот“ ја сочинуваат грејни тела на потрошувачот и припадните приклучни цевки и арматура кои се надоврзуваат на заедничката инсталација на објектот,
 - 4) „домаќинство“ е потрошувач приклучен на системот за дистрибуција на топлинска енергија којшто набавува топлинска енергија за сопствена потрошувачка во домаќинството, но не и за трговски или професионални цели,
 - 5) „енергетски биланс за топлинска енергија“ е еднаквост на потребната топлинска енергија во секоја просторија во објектот според барањето во термотехничкиот проект (при што во затоплуваните простории се постигнуваат проектните температури) и топлинските загуби (во понатамошниот текст: енергетски биланс),
 - 6) „уред за мерење на локално распределување на топлинска енергија“ е мерен уред во сопственост на потрошувачите, чие мерење служи за одредување на локалното распределување на топлинската енергија помеѓу различните потрошувачи во еден објект (во понатамошниот текст: индивидуални мерни уреди или распределители),

- 7) „мерен уред“ е уред за мерење на испорачаната топлинска енергија до потрошувачите од системот за дистрибуција на топлинска енергија, во сопственост на операторот на системот за дистрибуција,
- 8) „мерно место“ е точката на предавање на топлинската енергија во топлинската подстанција,
- 9) „нарушен енергетски биланс“ е состојба кога во објектот има потрошувачи кои ја редуцирале потрошувачката на топлинска енергија поради што температурите кај истите се пониски од проектните и има зголемени топлински загуби кај другите потрошувачи во однос на термотехничкиот проект, а кои не можат во целост да се надоместат со температурниот режим на испорака на топлинска подстанција,
- 10) „потрошувач на топлинска енергија“ е лице кое набавува топлинска енергија за сопствени потреби, вклучувајќи го и операторот на системот за дистрибуција кога купува топлинска енергија заради покривање на загубите во својот систем,
- 11) „сопственик/потрошувач на кого му е издадено решение за исклучување на посебниот дел од објектот (во натамошниот текст сопственик/потрошувач)“ е лице сопственик на посебен дел во станбени, станбено-деловни, деловно-станбени и деловни објекти, кое е исклучен корисник на топлинска енергија и кое плаќа фиксен дел од вкупниот надоместок за топлинска енергија,
- 12) „снабдување со топлинска енергија“ е продажба на топлинска енергија на потрошувачите,
- 13) „систем за дистрибуција на топлинска енергија за греење“ е енергетски систем за дистрибуција на топлинска енергија на определено подрачје или на дел од подрачјето на единица на локалната самоуправа,
- 14) „топлиноносител“ е хемиски третирана вода со која се пренесува топлинската енергија за греење од производителот на топлинска енергија до потрошувачите,
- 15) „топлинска подстанција“ е дел од системот за дистрибуција кој се надоврзува на приклучокот од системот за дистрибуција и служи за регулација на влезните параметри на топлиноносителот во објектот на потрошувачот и мерење на испорачаната топлинска енергија,
- 16) „едностанбени објекти“ се објекти дефинирани согласно прописите од областа на домувањето,
- 17) „повеќестанбени објекти“ се објекти дефинирани согласно прописите од областа на домувањето,
- 18) „ефикасно централно греење“ е систем за централно греење со користење на најмалку 50% обновлива енергија, 50% отпадна топлина, 75% топлина од комбинирано производство или 50% од нивна комбинација,
- 19) „ефикасно поединечно греење“ е опција за поединечно греење која, во споредба со ефикасното централно греење, мерливо го намалува внесот на необновлива примарна енергија потребна за снабдување на една единица на испорачана енергија во соодветна граница на системот или бара ист влез на необновлива примарна енергија, но со помал трошок, земајќи ја предвид енергијата потребна за екстракција, конверзија, транспорт и дистрибуција,
- 20) „договор за набавка на топлинска енергија“ е договор склучен помеѓу операторот на дистрибутивниот систем за топлинска енергија и снабдувачот,
- 21) „договор за снабдување со топлинска енергија“ е договор склучен помеѓу снабдувачот со топлинска енергија и потрошувачот

II. УСЛОВИ, НАЧИН И РОК НА СКЛУЧУВАЊЕ НА ДОГОВОР ЗА СНАБДУВАЊЕ СО ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА

Договор за набавка на топлинска енергија наменета за потребите на потрошувачите

Член 4

- (1) Снабдувачот со топлинска енергија е должен да склучи годишен договор со операторот на системот за дистрибуција на топлинска енергија за набавка на топлинска енергија за потребите на потрошувачите, по цени и тарифи претходно одобрени од Регулаторна комисија за енергетика.
- (2) Договорот од ставот (1) на овој член го одобрува Регулаторната комисија за енергетика и со него подетално се уредуваат меѓусебните права и обврски на снабдувачот и операторот на системот за дистрибуција, а се заснова на Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија (во понатамошниот текст: Мрежни правила за дистрибуција) и овие правила.
- (3) Набавената топлинска енергија за потребите на снабдувачот се дистрибуира од системот за дистрибуција до топлинските потстанции од страна на операторот на системот за дистрибуција.
- (4) Количината и квалитетот на топлинската енергија се утврдуваат на ниво на мерно место во топлинската потстанција.
- (5) Снабдувачот има право да врши увид во соодветната документација кај операторот на системот за дистрибуција во која се евидентира квантитетот и квалитетот на испорачаната топлинска енергија.

Договор за снабдување со топлинска енергија

Член 5

- (1) Договор за снабдување со топлинска енергија помеѓу снабдувачот и потрошувачот (во понатамошниот текст: Договор за снабдување) е договор склучен во писмена форма помеѓу снабдувачот и потрошувачот, со кој снабдувачот се обврзува на потрошувачот да му ги испорача на местото на испорака потребните или договорените количини на топлинска енергија со пропишан или договорен квалитет, а потрошувачот се обврзува на снабдувачот да му ја плати преземената топлинска енергија, по цена утврдена од Регулаторна комисија за енергетика.
- (2) Договорот за снабдување се склучува во форма на договор за снабдување преку систем со еден мерен уред, при што доколку потрошувачот има уреди за мерење на локално распределување на топлинска енергија, кон основниот текст на Договорот за снабдување се склучува и Анекс на договор со кој што особено се уредуваат прашањата за отчитување, управување и користење на истите.
- (3) Договорот за снабдување со топлинска енергија наменета за потребите на потрошувачите се склучува на неопределено време со можност за раскинување.
- (4) Сопственик/потрошувач во објект каде распределбата на надоместокот се врши преку еден мерен уред, а кој не е приклучен на системот за централно греење и има обврска да го плаќа фиксниот дел од вкупниот надоместок за топлинска енергија, нема обврска да склучи договор за снабдување со топлинска енергија.
- (5) Договорот за снабдување со топлинска енергија со потрошувачите треба да е во согласност со позитивните законски прописи и овие правила и се објавува на веб страната на снабдувачот.

. Елементи на договорот за набавка на топлинска енергија

Член 6

Договорот за набавка на топлинска енергија, од член 4 на овие правила особено содржи:

- 1) податоци за договорните страни,
- 2) предмет на договорот,
- 3) адреса за доставување на фактурите,
- 4) 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,
- 5) податоци за пресметковното мерно место,
- 6) количина и динамика на испорака на топлинска енергија и моќност,
- 7) квалитет на услугата од дистрибутерот,
- 8) начин и услови за испорака на топлинска енергија,
- 9) пресметковни елементи и нивна примена,
- 10) договорни казни и казнена камата,
- 11) место на испорака на топлинска енергија,
- 12) начин на плаќање на испорачаната топлинска енергија,
- 13) одговорност за штета и висина на договорени казни (пенали) за случаи на неизвршување или нередовно извршување на одредбите од договорот,
- 14) случаи во кои договорната казна не се плаќа, односно штетата не се надоместува,
- 15) времетраење, начин и услови за раскинување на договорот,
- 16) ограничување на испораката на топлинска енергија во услови на виша сила и
- 17) други прашања согласно Законот за облигациони односи.

Елементи на договорот за снабдување

Член 7

(1) Договорот за снабдување од член 5 од овие правила, особено содржи:

- 1) податоци за договорните страни,
- 2) предмет на договорот,
- 3) адреса за доставување на фактурите,
- 4) матичен број на потрошувачот,
- 5) жиро сметка за правни лица или трансакциона сметка за физичко лице,
- 6) податоци за површината на посебниот дел од објектот,
- 7) 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,
- 8) податоци за пресметковното мерно место,
- 9) количина и динамика на испорака на топлинска енергија и моќност,
- 10) квалитет на услугата од снабдувачот,
- 11) начин и услови за испорака на топлинска енергија,
- 12) начин на отчитување на уредите за мерење на локално распределување на топлинска енергија,
- 13) категорија на потрошувачот согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија,

- 14) начин на постапување по 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,
 - 15) пресметковни елементи и нивна примена,
 - 16) договорни казни и казнена камата,
 - 17) место на испорака на топлинска енергија,
 - 18) начин на доставување на фактури,
 - 19) начин на плаќање на испорачаната топлинска енергија ,
 - 20) одговорност за штета и висина на договорени казни (пенали) за случаи на неизвршување или нередовно извршување на одредбите од договорот,
 - 21) случаи во кои договорната казна не се плаќа, односно штетата не се надоместува,
 - 22) времетраење, начин и услови за раскинување на договорот,
 - 23) ограничување на испораката на топлинска енергија во услови на виша сила и
 - 24) начин и постапка за надоместување на штетите и/или компензација на потрошувачите.
- (2) Потрошувачот е должен во писмена форма да го извести снабдувачот за секоја промена на податоците од договорот за снабдување.

Обврски на снабдувачот

Член 8

- (1) Снабдувачот е должен да обезбеди:
- 1) сигурно, континуирано и квалитетно снабдување со топлинска енергија (во понатамошниот текст: снабдување) во согласност со овие правила, договорите за снабдување склучени со потрошувачите и издадената лиценца,
 - 2) недискриминаторно исполнување на обврските кон потрошувачот во однос на сигурноста и обемот на снабдувањето,
 - 3) информации за потрошувачите во согласност со Член 23 од овие правила,
 - 4) информации за општите услови за снабдување и основните елементи на договорот за снабдување,
 - 5) навремено плаќање на надоместокот за набавената топлинска енергија,
 - 6) јасно и прецизно презентирање на измерените количини на топлинска енергија во фактурата, на начин разбирлив и достапен за потрошувачот,
 - 7) изработка на фактури и нивно доставување до потрошувачите на начин утврден со договорот за снабдување,
 - 8) избор на повеќе можни начини за доставување на фактурите без дополнителен трошок за потрошувачот,
 - 9) избор на повеќе начини на плаќање, за коишто треба да бидат прикажани и трошоците на потрошувачот за спроведување на избраниот начин на плаќање,
 - 10) водење и ажурирање на документација во врска со фактурирањето и наплатата на фактурите, како и друга документација поврзана со договорот предвидена со овие правила,
 - 11) заштита на потрошувачите приклучени на системот за дистрибуција,
 - 12) редовни и точни известувања за реалната потрошувачка и трошоците за топлинска енергија, што му овозможуваат на потрошувачот управување со својата потрошувачка,
 - 13) непречен развој на пазарот за енергетски услуги, преземањето на други мерки за енергетска ефикасност и извршувањето на енергетските услуги,

- 14) промена на снабдувач на транспарентен и недискриминаторен начин, без трошоци за потрошувачот, во рок и постапка утврдени во членовите 28, 29, 30, 31 и 32 од овие правила,
- 15) при секоја промена на снабдувач, потрошувачот да добие конечно затворање на сметката во рок од 30 дена од денот на настанувањето на промената на снабдувачот,
- 16) ефикасно постапување по барања, претставки и приговори од потрошувачите, вклучително и писмено образложение за преземените мерки по барањата односно претставките и приговорите,
- 17) објавување на општите статистички податоци поврзани со неговите потрошувачи, земајќи ја предвид заштитата на доверливите податоци,
- 18) потпишан договор за снабдување со потрошувачите,
- 19) податоци до Регулаторната комисија за енергетика и годишни извештаи за испорачаната топлинска енергија, според условите утврдени во лиценцата и
- 20) доставување на годишните извештаи до Министерството за енергетика, рударство и минерални сировини и градоначалниците на единиците на локалната самоуправа на чии што подрачја ја врши дејноста.

Обврски на потрошувачот

Член 9

- (1) Потрошувачот е должен да се придржува кон обврските утврдени во Законот за енергетика*, другите закони и прописи, овие правила и Договорот за снабдување, а особено:
 - 1) да склучи договор за снабдување со топлинска енергија со снабдувачот,
 - 2) редовно да ги плаќа фактурите согласно Тарифниот систем,
 - 3) да поднесе приговор до снабдувачот во случај на неисполнување на обврските преземени со Договорот за снабдување со топлинска енергија, како и согласно овие правила,
 - 4) да ги почитува обврските преземени со Договорот за снабдување,
 - 5) со користењето на своите енергетски објекти, уреди или инсталации да не го загрозува животот и здравјето на луѓето,
 - 6) без согласност на снабдувачот да не изврши приклучување на својот објект, уред или инсталација на топлификациониот систем, односно преку своите објекти, уреди или инсталации да не овозможи приклучување на друг потрошувач,
 - 7) да овозможи правилно евидентирање на потрошената топлинска енергија и да не ја користи енергијата без мерни уреди, надвор од мерните уреди или со мерни уреди кои не се составен дел од Договорот за снабдување и
 - 8) да се придржува кон пропишаните мерки за функционирање на енергетскиот систем во воена и вонредна состојба.

Други обврски на потрошувачот

Член 10

- (1) Потрошувачите на топлинска енергија приклучени на системот за дистрибуција на топлинска енергија имаат право на слободен избор од кој снабдувач ќе бидат снабдувани.
- (2) Потрошувачите се должни да ја пријават секоја промена во снабдувањето со топлинска енергија, односно да се одјават кај снабдувачот како потрошувач на топлинска енергија.

- (3) Потрошувачите што не склучиле Договор за снабдување со снабдувачот од било кои причини, а користат топлинска енергија, се смета дека се во потрошувачки однос со снабдувачот, под исти услови како и потрошувачите што склучиле Договор за снабдување.
- (4) Обврска за плаќање на надоместокот за топлинска енергија за потрошувачите настанува со денот на отпочнување на користење на топлинска енергија.
- (5) Потрошувачите кои не се пријавиле уредно и благовремено од било која причина кај снабдувачот дека ќе користат топлинска енергија, а се затекнати дека бесправно користат топлинска енергија, ќе бидат задолжени со надоместок за топлинска енергија за период од една грејна сезона наназад, а најмалку за период од почетокот на тековната грејна сезона. За ваквата ситуација снабдувачот ги известува останатите потрошувачи на мерното место и заедницата на сопственици.
- (6) Потрошувачите кои не се одјавиле кај снабдувачот ќе бидат задолжувани се додека истото не го сторат.
- (7) Задолжението со надоместок за топлинска енергија од ставовите (4) и (5) од овој член се врши по цена која важела во периодот на настанот.
- (8) Потрошувачот покрај обврските утврдени во Член 9 од овие правила и ставовите (1), (2), (3), (4), (5), (6) и (7) од овој член, има обврска и:
 - 1) да не ја попречува испораката на топлинска енергија на други потрошувачи,
 - 2) да ја намали моќноста, односно количеството на потрошувачка на топлинска енергија на договорената вредност по опомена на снабдувачот во определениот рок,
 - 3) да се придржува кон пропишаните мерки за намалување на потрошувачката, во случај на недостиг на енергија,
 - 4) да не ја зголемува моќноста во посебниот дел од објектот, без претходно одобрување од снабдувачот,
 - 5) да ја плати испорачаната топлинска енергија, согласно со овие правила, договорот за снабдување со топлинска енергија и законот,
 - 6) да им дозволи и овозможи пристап на овластените лица на снабдувачот до сите делови на приклучокот, до заштитните и мерните уреди и до енергетските објекти, уреди и инсталации за кои постои сомневање дека се причина за појавените пречки во испораката,
 - 7) да не врши измена на грејната инсталација на објектот без соодветно техничко решение, верификувано од овластено лице и одобрување од снабдувачот,
 - 8) да ја одржува техничка и функционална исправност на грејната инсталација на објектот и грејната инсталација на потрошувачот и
 - 9) да му овозможи слободен пристап на снабдувачот до заедничката инсталација на потрошувачот.
- (9) Ако потрошувачот не се придржува кон обврските утврдени во став (8) од овој член, снабдувачот по претходно предупредување, може пред надлежните органи да поведе постапка согласно закон.

Обврски за одржување на грејни инсталации

Член 11

- (1) Потрошувачот, управителот, односно заедницата на сопственици, имаат обврска во периодот од 15 мај до 15 септември во тековната година да извршат проверка на исправноста на грејната и заедничката инсталација во објектот, за да може да се обезбеди непречена испорака на топлинска енергија во грејниот период.

- (2) На барање на потрошувачот кога испуштањето на вода се врши вон грејна сезона рокот за држење на внатрешната инсталација без вода изнесува седум дена, а во грејна сезона само во временскиот период кога не работат топланите. Веднаш по истекување на рокот потрошувачот е должен да го извести снабдувачот во центарот за грижа на потрошувачи со цел дистрибутерот да се изврши дополнување на инсталацијата со вода. Потрошувачот сноси целосна одговорност за штета настаната поради непочитување на роковите и обврските од овој член.
- (3) Управителот односно заедницата на сопственици мора да обезбеди слободен пристап и основни хигиенско-технички услови во топлинската потстанција континуирано во текот на целата година.
- (4) Управителот, односно заедницата на сопственици, поднесува писмено барање до снабдувачот за промена на режимот и нивото на испорака на топлинска енергија на мерното место.
- (5) Во случај кога од иста топлинска потстанција се снабдуваат делови од објектот со различни управители или заедници на сопственици, барањето за промена на режимот и нивото на испорака на топлинска енергија на мерното место се врши со писмена согласност од сите управители или заедници на сопственици.
- (6) Управителот, односно заедницата на сопственици може до снабдувачот да поднесе барање за проверка на грејна површина и инсталирана моќност во посебните делови на објектот.
- (7) Управителот или заедница на сопственици постапуваат во согласност со одредбите од Законот за домување и надлежностите кои што ги имаат добиено од сопствениците на посебните делови.

Приклучување на нови објекти

Член 12

Снабдувањето со топлинска енергија се врши во согласност со актуелната важечка законска и подзаконска регулатива

- (1) Пробна испорака на топлинска енергија за новоприклучен потрошувач на системот за дистрибуција (пробно греење) се врши заради утврдување на техничко-технолошката функционалност на приклучокот, топлинската потстанција и грејната инсталација на потрошувачот, вклучувајќи ја заедничката инсталација на објектот.
- (2) Објекти кај кои одржувањето на приклучокот, топлинската постаница и грејната инсталација го вршат самите потрошувачи (семејни станбени куќи и деловни објекти), немаат обврска за пробна испорака на топлинска енергија.
- (3) Пред поднесување на Барање за пробна испорака на топлинска енергија, барателот е должен да ги пријави сите промени на основниот проект за термотехника за внатрешната грејна инсталација на објектот, односно промените на инсталираната топлинска моќност, до снабдувачот.
- (4) Доколку постои отстапување помеѓу инсталираната топлинска моќност и топлинската моќност наведена во Решението за согласност за приклучување на системот за дистрибуција, операторот на системот за дистрибуција може да не дозволи пробна испорака на топлинска енергија, заради утврдување на потребните измени во приклучокот и топлинската потстанција.
- (5) Пред поднесување на Барање за пробна испорака на топлинска енергија, барателот е должен да го плати на операторот на системот за дистрибуција, надоместокот за создавање на технички услови во системот за дистрибуција, во согласност со реално инсталираната топлинска моќност на објектот.

- (6) Барателот за приклучување на системот за дистрибуција до снабдувачот поднесува Барање за пробна испорака на топлинска енергија. Кон барањето приложува:
 - 1) основен проект за термотехника за внатрешната грејна инсталација на објектот, изработен од страна на лиценцирана фирма за проектирање и ревидиран од лиценцирана фирма за ревизија;
 - 2) потврда за платен надоместок за создавање на технички услови во системот за дистрибуција;
 - 3) список со податоци на потенцијални потрошувачи, согласно Законот за енергетика;
 - 4) потврда за извршено испитување со вода, под минимален притисок од 9 бари, на внатрешната инсталација на објектот од страна на изведувачот, а потврдено од надзор на инвеститорот.
- (7) По прием на потребната документација, снабдувачот изработува фактура за пробна испорака на топлинска енергија, која барателот мора да ја плати во целост пред отпочнување на пробната испорака. Барателот приложува доказ за уплата за топлинска енергија на снабдувачот за периодот на пробно греење, согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија и потпишува Договор за пробна испорака на топлинска енергија;
- (8) Периодот на пробната испорака го одредува снабдувачот и трае најмалку 15 дена, но не повеќе од 30 дена. Пробна испорака се врши во период од 15ти ноември до 15ти март.
- (9) По исклучок од став (7) од овој член, пробната испорака може да започне пред 15ти ноември, но не порано од 1ви ноември доколку нема дневен прекин на испораката на топлинска енергија 3 (три) последователни дена.
- (10) Снабдувачот презема мерки за информирање на барателот и потрошувачите за почетокот, текот и активностите што следат по завршување на постапката. На почетокот на пробното греење снабдувачот во писмена форма до секој сопственик на посебен дел од објектот доставува договор за снабдување со топлинска енергија и известување за текот и постапката на пробното греење, очекуваниот датум на отпочнување со редовна испорака на топлинска енергија и условите и обврските за потрошувачите кои сакаат да се исклучат, во согласност со Правилата за снабдување со топлинска енергија.
- (11) За време на пробната испорака на топлинска енергија, операторот на системот за дистрибуција врши контрола и испитување на функционалноста на секој дел од топлинската потстанција и приклучокот, поодделно и како целина.
- (12) Испораката на топлинска енергија во пробно греење се врши согласно температурен дијаграм за испорака на топлинска енергија на влез во грејната инсталација на потрошувачот во зависност од температурата на надворешниот воздух, кој го дефинира снабдувачот и истиот не смее да биде повисок од температурниот дијаграм (режим) наведен во основниот проект за термотехника за внатрешната грејна инсталација на потрошувачот.
- (13) Доколку објектот во периодот на пробната испорака потроши топлинска енергија која ја надминува пресметаната топлинска енергија согласно Мрежните правила за 20% или повеќе, барателот за приклучување е должен од почеток да ја започне постапката за приклучување на објектот, со поднесување на ново и корегирано барање за согласност за приклучување на системот за дистрибуција.
- (14) Во случај на констатирана нефункционалност на приклучокот, топлинската потстанција и внатрешната грејна инсталација, поодделно или како целина, операторот на системот за дистрибуција ја прекинува пробната испорака на топлинска енергија и за тоа ги известува снабдувачот и барателот за приклучување. Испораката продолжува по отстранување на недостатоците од страна на барателот за приклучување.

- (15) Во случај на утврдена функционалност на сите делови на топлинската потстанција и приклучокот во периодот на пробна испорака на топлинска енергија, операторот на системот за дистрибуција изготвува Потврда за функционален прием на приклучокот и топлинската потстанција, која ја доставува до снабдувачот и барателот за приклучување.
- (16) Функционалноста на грејната инсталација на потрошувачот, вклучувајќи ја и заедничката инсталација на објектот, се потврдува преку Записник за енергетски прием кој го прави снабдувачот, за време на пробната испорака на топлинска енергија.
- (17) По успешно завршување на пробната испорака на топлинска енергија (со потврдена функционалност на приклучокот, топлинската потстанција и грејната инсталација), снабдувачот изготвува Изјава за одобрување на термоенергетски прием на објектот, која ја доставува до операторот на системот за дистрибуција, барателот за приклучување и потрошувачите.
- (18) Врз основа на Потврдата за функционален прием на приклучокот и топлинската потстанција и Изјавата за одобрување на термоенергетски прием на објектот, операторот на системот за дистрибуција на барателот му издава документ – Решение за согласност за пристап на системот за дистрибуција.
- (19) Инвеститорот на објектот е должен до снабдувачот да достави список на сопственици на посебните делови на објектот со нивните податоци за регулирање на Договорот за снабдување.
- (20) За неутуѓените посебни делови на објектот Инвеститорот е должен да склучи Договор за снабдување во рок од 30 дена од денот на издавањето на Изјавата за одобрување на термоенергетски прием на објектот, издадена од страна на снабдувачот.
- (21) Сопственикот на посебниот дел на објектот е должен да склучи Договор за снабдување со топлинска енергија во рок од 30 дена од денот на добивањето на Изјавата за примопредавање на посебниот дел на објектот.

Престанување на договорот за набавка на топлинска енергија

Член 13

Договорот за набавка на топлинска енергија престанува во случај на:

- 1) истекување на периодот за кој е склучен,
- 2) склучување на нов договор помеѓу дистрибутерот и истиот снабдувач со кој се менуваат условите или цената на снабдувањето,
- 3) спогодбено раскинување на договорот,
- 4) отказ односно прекин на договорот како од страна на дистрибутерот така и од страна на снабдувачот заради неисполнување на договорните обврски,
- 5) престанок на правно лице-дистрибутер или снабдувач и
- 6) виша сила.

Посебни случаи на одговорност заради неисполнување на договорните обврски (виша сила)

Член 14

- (1) Ако поинаку не е уредено со Договорот за снабдување како виша сила се сметаат сите непредвидливи природни појави, како и настани и околности кои се надвор од влијанието на договорните страни и кои не можеле да ги предвидат и да ги спречат со примена на разумно прифатлив напор.

- (2) Договорната страна која не ја исполнила својата обврска може да побара да биде ослободена од одговорност, доколку неисполнувањето било причинето од виша сила, а особено поради:
- 1) природни непогоди од поголем обем и интензитет, како што се земјотреси, поплави, лизгање на земјиште, суши, вулкански ерупции, оркански ветришта, снежни наноси, поројни дождови, удар на гром, епидемии и слични природни настани,
 - 2) оштетувања, разурнувања или блокирање на друга енергетска, телекомуникациска или сообраќајна инфраструктура кои не се во сопственост на снабдувачот,
 - 3) војна или воена состојба, вонредна состојба прогласена во согласност со закон, сеопфатна воена мобилизација, инвазија, вооружен судир, блокада или сериозна закана од ваквите состојби,
 - 4) граѓанска војна, бунт, востание, револуција, воен или државен удар, терористички дејствија, саботажии, граѓански немири, масовни насилства,
 - 5) дејствија на државни органи преземени во согласност со закон или поради крајна нужда,
 - 6) прекин на работа, штрајкови, бојкот или окупација на постројките од страна на вработените,
 - 7) испад на производствен, преносен или дистрибутивен капацитет, и
 - 8) прогласување на енергетска кризна состојба во согласност со Законот за енергетика.
- (2) Кога неисполнувањето на договорните обврски е причинето од трета страна која била ангажирана од договорната страна за извршување на одделни обврски од договорот во нејзино име и за нејзина сметка, се смета дека договорната страна не е одговорна само ако се исполнети условите од ставовите (1) и (2) на овој член или ако барањата за одговорност се однесуваат и на третата страна.
- (3) Договорната страна која докажала дека не била во состојба да ги исполни договорните обврски поради настанување на една или повеќе од причините од став (2) од овој член:
- 1) е должна да ги преземе сите разумни мерки за да ги ограничи или намали последиците од настаните или состојбите на чие што постоење се повикала за да биде ослободена од одговорноста заради неисполнување на договорните обврски и да ја извести без одлагање другата договорна страна за престанувањето на настаните или состојбите што ја предизвикале нејзината неспособност да ги исполни договорните обврски и
 - 2) ќе биде ослободена од одговорноста за неисполнување на своите обврски за целото времетраење на настаните или состојбите од став (2) од овој член, ако за тоа ја известила другата договорна страна без одлагање, а ако известувањето го доставила со задоцнување ќе се смета дека не е одговорна за неисполнувањето на обврските од моментот кога другата договорна страна го примила известувањето.

III. НАЧИН НА МЕРЕЊЕ, ПРЕСМЕТКА, ФАКТУРИРАЊЕ И НАПЛАТА НА ИСПОРАЧАНАТА ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА

Мерни уреди во топлинските потстанции преку кои објектите се приклучени на дистрибутивната топловодна мрежа

Член 15

- (1) Мерните уреди во топлинските потстанции преку кои објектите се приклучени на дистрибутивната топловодна мрежа се во сопственост на дистрибутерот на топлинска енергија, кој што ја одредува нивната локација и врши нивно отчитување согласно Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.

- (2) Снабдувачот со топлинска енергија ги превзема отчитаните параметри од страна на дистрибутерот и има право да изврши проверка на истите, а на потрошувачите на топлинска енергија е должен да им овозможи пристап до мерниот уред.
- (3) Ако мерниот уред се наоѓа на имотот на корисникот, корисникот е должен да му овозможи на овластеното лице на операторот на системот за дистрибуција на топлинска енергија право на пристап на секој имот или објект до мерниот уред, односно приклучокот заради читање на мерните уреди, контрола, вградување, надзор, замена и одржување на опремата на мерното место, исклучување на корисникот кога постапува спротивно со условите за користење на дистрибутивната мрежа пропишани во мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија и исклучување на потрошувачот, на барање на снабдувачот, во согласност со одредбите од овие правила.
- (4) Ако кај потрошувачот е оневозможен пристапот на операторот на системот за дистрибуција за да се врши отчитување на мерните уреди за топлинска енергија, потрошувачот е должен по претходно доставено барање во писмена форма од операторот на системот за дистрибуција, да ги отчита и достави состојбите и овозможи контрола на мерниот уред во рок определен во барањето.
- (5) Ако потрошувач спречува пристап до мерните уреди за топлинска енергија и не постапи по барањето од став (2) на овој член, операторот на системот за дистрибуција има право да покрене прекршочна постапка согласно Законот за енергетика.
- (6) Во рок од 8 дена пред преземање на дејствијата од став (3) на овој член, операторот на системот за дистрибуција треба да достави писмено известување до потрошувачот за намерата.
- (7) Потрошувачот кој презема топлинска енергија од системот за дистрибуција без поставено мерило во топлинската потстанција, на барање на операторот на системот за дистрибуција потребно е во рок од 60 дена да овозможи услови за поставување на мерен уред на топлинска енергија во топлинската подстанција.
- (8) Набавката, поставувањето и одржувањето на мерниот уред е на трошок на операторот на системот за дистрибуција.
- (9) Доколку потрошувачот не постапи по барањето на операторот на системот за дистрибуција во наведениот рок од став (7) на овој член, операторот на системот за дистрибуција има право да го исклучи потрошувачот од системот за дистрибуција на топлинска енергија.

Уреди за мерење на локална распределба на топлинска енергија

Член 16

- (1) Уредот чие мерење служи за одредување на локалното распределување на топлинската енергија помеѓу различните потрошувачи во еден објект во кој има само еден таков мерен уред, е составен дел од системот за мерење на потрошена топлинска енергија во објектот е во сопственост на потрошувачите и е на нивен трошок.
- (2) Секој објект, со повеќе потрошувачи, кој што се приклучува на системот за дистрибуција на топлинска енергија, мора да има вградено уреди за мерење на локалното распределување на топлинската енергија за секој потрошувач поединечно, доколку е технички физибилно и економски исплатливо во контекст на потенцијалните енергетски заштеди.

- (3) Потрошувачот му ги предава уредите за мерење на локална распределба на испорачаната топлинска енергија на управување и користење на снабдувачот.
- (4) Потрошувачот му ги предава на управување и користење на снабдувачот уредите за мерење на локална распределба на испорачаната топлинска енергија под услов истите да се функционално исправни и да ги исполнуваат условите наведени во Член 19 од овие правила.
- (5) Снабдувачот ги презема на користење и управување уредите за мерење на локална распределба на испорачаната топлинска енергија под услов истиот да располага со квалификуван кадар, опрема и софтвер неопходни за управување и отчитување на истите.
- (6) Примопредавањето на уредите за мерење на локална распределба на испорачаната топлинска енергија се врши со потпишување на записник изготвен од страна на снабдувачот.
- (7) Формата и содржината на записникот од став (6) на овој член е утврдена во Анексот кон договорот за снабдување со топлинска енергија.
- (8) Сопствениците на посебните делови на објектот на сопствен трошок ги одржуваат уредите за локална распределба на испорачаната топлинска енергија.
- (9) Трошокот за отчитување и распределба на топлинската енергија е на товар на сопствениците на посебните делови на објектот.
- (10) Снабдувачот се води од начелото на економска оправданост и оптимизирање на трошоците за одржување и отчитување на уредите за мерење на локална распределба на испорачаната топлинска енергија.

Постапката за вградување на уреди за мерење на локално распределување на топлинска енергија во нови објекти

Член 17

- (1) Секој објект, со повеќе потрошувачи, кој што се приклучува на системот за дистрибуција на топлинска енергија во текот на постапката за приклучување приложува процена за економска исплатливост во контекст на потенцијалните енергетски заштеди на уредите за мерење на локалното распределување на топлинската енергија кон целокупната проектна документација.
- (2) Процената за економска исплатливост од ставот (1) на овој член се врши во согласност со прописите од областа на енергетска ефикасност, прописите за градење и позитивните законски прописи.
- (3) Уредите за мерење на локалното распределување на топлинската енергија треба да ги исполнуваат условите од Член 19 од овие правила.
- (4) Вградувањето на уредите за мерење на локалното распределување на топлинската енергија кај нови објекти ги врши инвеститорот.

Постапката за вградување на уреди за мерење на локално распределување на топлинска енергија во постојни објекти

Член 18

- (1) За објектите кои што се веќе приклучени на системот за дистрибуција на топлинската енергија, Одлуката за вградување на уредите за мерење на локално распределување на топлинска енергија ја донесуваат сопствениците на посебните делови на објектот со заедничко мерило на топлинска енергија.

- (2) Во случај кога од иста топлинска подстанција и едно заедничко мерило се снабдуваат делови од објектот со различни управители или заедници на сопственици потребна е согласност од сите управители или заедници на сопственици.
- (3) Снабдувачот со топлинска енергија е должен да даде согласност на одлуката од став (1) на овој член ако се исполнети следните услови:
- процената за економска исплатливост на уредите за мерење на локалното распределување на топлинската енергија изработена во согласност со прописите од областа на енергетска ефикасност е позитивна во контекст на потенцијалните енергетски заштеди,
 - најмалку 80% од сите посебни делови на објектот со заедничко мерило на топлинска енергија мора да бидат согласни за вградување на уреди за мерење на локална распределба на испорачаната топлинска енергија на заедничкото мерно место поради техничката функционалност на системот,
 - индивидуалните мерни уреди ги исполнуваат условите од Член 19 став (1) од овие правила,
 - распределителите за топлинска енергија ги исполнуваат условите од Член 19 став (2) од овие правила,
 - електронскиот формат на податоците за потрошувачката од сите уреди за локална распределба на испорачаната топлинска енергија на заедничкото мерно место е усогласен со форматот на базата на податоци на снабдувачот.
- (4) Вградувањето на уредите за мерење на локалното распределување на топлинската енергија кај постојните објекти го вршат квалификувани лица ангажирани од страна на сопствениците на посебните делови на објектот, по препорака од снабдувачот.
- (5) Во објектите во кои што ќе бидат вградени уреди за мерење на локалното распределување на топлинската енергија, посебните делови на објектот кои што нема да инсталираат уреди за мерење на локална распределба на испорачаната топлинска енергија, единиците за распределба се пресметуваат на начин утврден во Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.

Услови кои треба да ги исполнуваат уредите за мерење на локално распределување на топлинска енергија во објекти

Член 19

- (1) Потрошувачите од едно мерно место кои за потребите на локална распределба на топлинска енергија вградуваат индивидуални мерни уреди, истите треба да ги исполнуваат условите за мерила за топлинска енергија пропишани согласно серија македонски стандарди МКС EN 1434, а во поглед на метеоролошките карактеристики треба да бидат во согласност со прописите за метрологија.
- (2) Потрошувачите од едно мерно место кои за потребите на локална распределба на топлинска енергија вградуваат распределители на топлинска енергија, истите треба да ги исполнуваат условите пропишани согласно македонски стандарди МКС EN 834:2013/AC:2016, МКС EN 835:2009.

- (3) Потрошувачите од едно мерно место треба да вградат претпрограмирани уреди за мерење на локално распределување од ист модел и од ист производител, како и да поседуваат можност за далечинско читање на делбените единици, наведени во листата од став (4) на овој член.
- (4) Снабдувачот на својата веб страна објавува листа на модели на уредите за мерење на локално распределување на топлинската енергија кои што ги исполнуваат стандардите од ставовите (1) и (2) на овој член и електронскиот формат на податоците за потрошувачката кој треба да е усогласен со форматот на базата на податоци на снабдувачот.

Отчитување на уредите за мерење на локално распределување на топлинската енергија

Член 20

- (1) Отчитување на уредите за мерење на локално распределување на топлинската енергија се врши во согласност со Анексот кон договорот за снабдување, најмалку двапати годишно, а се врши задолжително при промена на цената на топлинската енергија.
- (2) Снабдувачот врши контрола на функционалноста, податоците и на условите за работа на уредите за мерење на локално распределување на топлинската енергија, најмалку еднаш годишно.
- (3) Потрошувачот е должен да дозволи пристап до уредите за мерење на локално распределување на топлинската енергија заради вршење на контролата од став (2) на овој член. Во спротивно потрошувачите треба да го платат надоместокот за топлинска енергија утврден согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.
- (4) Контролата од став (2) на овој член се врши по претходно писмено известување до потрошувачите.
- (5) При отчитување и контрола, снабдувачот е должен да ја заштити приватноста на потрошувачот во согласност со Законот за заштита на лични податоци.
- (6) Отчитувањето и контрола на функционалноста, податоците и условите за работа на уредите за мерење на локално распределување на топлинската енергија се врши доколку 80% од сопствениците на посебните делови на објектот со заедничко мерило на топлинска енергија имаат активен Анекс на договорот за снабдување со топлинска енергија од член 5 став (2) од овие правила.

Цена и надоместок за испорачана топлинска енергија

Член 21

- (1) Цената на топлинска енергија се формира според Правилникот за утврдување на цени за топлинска енергија и системски услуги и Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.
- (2) Надоместокот за испорачаната топлинска енергија за потрошувачите се пресметува според потрошената топлинска енергија распределена согласно со Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.

Доставување на фактурата

Член 22

- (1) Ако поинаку не е уредено со Договорот за снабдување, снабдувачот ја доставува фактурата за топлинска енергија до потрошувачот во рок не подолг од десет дена од денот на приемот на податоците од мерните уреди добиени од операторот на дистрибутивниот систем.
- (2) Потрошувачот на начин и во рок предвиден со Договорот за снабдување ќе го извести снабдувачот за начинот на кој бара да му бидат доставувани фактурите, како и за секоја промена на адресата на која се доставуваат фактурите.
- (3) Фактурата што се доставува по електронска пошта треба да биде изготвена така што ќе биде оневозможено менување на нејзината содржина.
- (4) Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден по истекот на календарскиот месец за кој се однесува фактурата, го известува снабдувачот на начин уреден во договорот за снабдување и бара повторно доставување на фактурата.
- (5) Снабдувачот му ја доставува фактурата од став (4) на овој член на потрошувачот во рок од два работни дена од денот на приемот на барањето.

Информации содржани во фактурата

Член 23

- (1) Фактурата за топлинска енергија треба да биде јасна, читлива и разбирлива и особено треба да содржи:
 - 1) податоци за снабдувачот и тоа име и седиште на снабдувачот, начин за остварување на контакти со одговорните служби на снабдувачот каде што потрошувачот може да поставува прашања и да укажува на проблематичните елементи во фактурата, доцнењето во приемот на фактурата, како и на своите можни потешкотии во врска со плаќањето на фактурата,
 - 2) податоци за потрошувачот, и тоа адреса на која што се доставува фактурата и адреса на која што се врши снабдувањето, односно во која се врши снабдувањето (доколку е различна од адресата на која што се доставува фактурата),
 - 3) адреса и идентификациски код на пресметковното мерно место,
 - 4) број на фактурата,
 - 5) дата на пресметувањето и рок до кој треба да се плати фактурата,
 - 6) состојба на мерниот уред на почетокот и на крајот на календарскиот месец, како и датумот на последното отчитување за секој мерен уред одделно,
 - 7) периодот во кој била потрошена количината на топлинска енергија која што е прикажана во фактурата,
 - 8) цени за соодветните тарифни елементи,
 - 9) данок на додадена вредност,
 - 10) контакт адреса за пријавување на дефекти, намалена испорака или прекин во испораката на топлинска енергија,
 - 11) јасно видлива опомена за доспеани неплатени фактури, од претходните пресметковни периоди со наведување на нивниот број и износ, датум на доспевање и вкупен износ со пресметана казнена камата и начин на нивно плаќање и
 - 12) назив и податоци за контакт со соодветниот оператор кај којшто е приклучен потрошувачот.

- (2) Снабдувачот најмалку еднаш годишно во фактурата, или на друг начин уреден со Договорот за снабдување, го информира потрошувачот и за:
- споредба, по можност прикажана графички, на потрошената топлинска енергија во тековната година со потрошената топлинска енергија во истиот период од претходната година, сведено на степен ден за потрошувачите кои што имаат вградено уреди за мерење на локално распределување на топлинска енергија, како и споредба на специфична потрошувачка на мерно место за останатите потрошувачи,
 - споредба на потрошената топлинска енергија од потрошувачот, односно специфичната потрошувачка на мерно место со просечната потрошувачката на ниво на систем 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 енергија.

Рок за плаќање на фактурата

Член 24

- (1) Ако поинаку не е уредено со договорот за снабдување, потрошувачот ја плаќа фактурата во рок од 20 дена од денот на завршувањето на календарскиот месец.
- (2) Нема да се смета дека потрошувачот доцни со плаќањето во случај кога не ја примил фактурата, а за тоа го известил снабдувачот во рок предвиден во член 22 став (4) од овие правила.
- (3) Плаќањето на износот за календарскиот месец на којшто се однесува доставената фактура не го ослободува потрошувачот од обврската за плаќање на неплатените фактури од претходните календарски месеци, вклучително и казнена камата утврдена со закон или со договорот за снабдување во износи наведени во фактурата.
- (4) Потрошувачот има обврска да го плати износот на сите неплатени фактури.

Начин на плаќање на фактурата

Член 25

- (1) Снабдувачот им овозможува на потрошувачите повеќе од еден начин за плаќање на фактурата, коишто се во согласност со законски дозволените начини на плаќање и нема да предизвикуваат дополнителен товар за потрошувачот.
- (2) Пред склучувањето на Договорот за снабдување, снабдувачот на потрошувачот му дава прецизни и недвосмислени информации за предностите и недостатоците на секој од понудените начини на плаќање и во зависност од интересите на потрошувачот, му го предлага најповолниот од понудените начини на плаќање.

Постапка за приговор по фактура

Член 26

- (1) Потрошувачот може во рок од осум дена сметано од денот на доставувањето на фактура, но не подолго од 30 дена по истекот на месецот за кој се однесува фактурата за потрошена енергија да поднесе приговор до снабдувачот.

- (2) Снабдувачот е должен во рок од 15 дена сметано од денот на приемот на приговорот да се изјасни по приговорот.
- (3) Приговорот не го одлага плаќањето на фактурата. Доколку се заклучи дека приговорот е основан снабдувачот ќе постапи согласно став (4) од овој член.
- (4) Ако се утврди дека испорачаната топлинска енергија не е точно измерена, односно пресметана, снабдувачот е должен да му го вкалкулира на потрошувачот прекумерно пресметаниот и платениот износ во наредниот пресметковен период, освен ако снабдувачот нема побарувања од потрошувачот по било кој друг основ.

IV. ПОТРОШУВАЧИ НА КОИ НЕ МОЖЕ ДА ИМ СЕ ПРЕКИНЕ ИСПОРАКАТА И НАЧИН НА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ГАРАНЦИИ ЗА НАМИРУВАЊЕ НА ТРОШОЦИТЕ ЗА ПОТРОШЕНАТА ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА

Член 27

- (1) Снабдувањето не им се прекинува поради доцнење на плаќањето на фактурите во рокот утврден со Договорот за снабдување на потрошувачите кои имаат објекти и инсталации во кои со прекинет би се довеле во опасност животот и здравјето на луѓето, сигурноста на објектите и постројките, како и објектите кои се од посебна важност за одвивање на нормалниот живот на граѓаните и вршење на јавните услуги, како што се:
 - 1) болници, клиници, специјални здравствени установи (станции за итна помош и друга итна интервенција, стационари, заводи за трансфузија на крв - земање и преработка на крв, центри за дијализа, здравствени домови),
 - 2) објектите во јавниот сообраќај (аеродроми, железнички и автобуски станици),
 - 3) установи за згрижување на стари и изнемоштени лица,
 - 4) детски градинки и основни училишта и
 - 5) зоолошки градини.
- (2) Со договорот за снабдување на потрошувачите чии објекти се наведени во ставот (1) од овој член се утврдуваат инструментите и начинот на доставување гаранција за обезбедување на плаќањето за преземената топлинска енергија во тие објекти (задолжница, нотарски заверена меница со клаузула за извршност, банкарска гаранција и други инструменти на плаќање прифатени од снабдувачот, односно од операторот на системот за дистрибуција) во износ од просечната месечна потрошувачка на топлинска енергија во претходната година, за два месеци однапред.
- (3) Снабдувачот може да побара од оператор на системот за дистрибуција да ја прекине испораката на топлинска енергија за потребите на објектите од ставот (1) од овој член поради неплаќање на фактурите, за тие објекти, доколку потрошувачот во рок не подолг од 45 дена од денот на настанување на обврската за плаќање на фактурата не обезбеди една од гаранциите определени во ставот (2) од овој член.

V. НАЧИН И ПОСТАПКА ЗА ПРОМЕНА НА СНАБДУВАЧ ОД СТРАНА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ И ОСТВАРУВАЊЕ НА ПРАВОТО НА ПОТРОШУВАЧ БЕЗ НАДОМЕСТ ДА ГО ПРОМЕНИ СНАБДУВАЧОТ, КАКО И ПРАВАТА И ОБВРСКИТЕ НА СНАБДУВАЧИТЕ, СООДВЕТНИОТ ОПЕРАТОР И ПОТРОШУВАЧОТ ВО ПОСТАПКАТА ЗА ПРОМЕНА НА СНАБДУВАЧ

Барање за промена на снабдувач

Член 28

- (1) Индивидуален потрошувач или потрошувачите од повеќестанбени објекти имаат право да го изберат и променат својот снабдувач без надоместок, во согласност со овие правила.
- (2) Индивидуален потрошувач или потрошувачите од повеќестанбени објекти кои одлучиле да го променат својот снабдувач, се должни да поднесат барање до снабдувачот кој го избрале да ги снабдува, во писмена форма, на образец пропишан од страна на снабдувачот.
- (3) Истовремено, индивидуален потрошувач или потрошувачите од повеќестанбени објекти се должни за својата намера да го променат снабдувачот, да го известат и снабдувачот кој до тогаш ги снабдувал.
- (4) Барањето за склучување на договор за снабдување со топлинска енергија со новиот снабдувач, како и барањето за раскинување на договорот со постојниот снабдувач, индивидуален потрошувач или потрошувачите од повеќестанбени објекти мораат да го поднесат најкасно 45 дена пред бараниот ден за промена на снабдувачот

Постапување по барањето за промена на снабдувач од страна на новиот снабдувач

Член 29

- (1) Новиот снабдувач кој добил барање за склучување на договор за снабдување со топлинска енергија од страна на потрошувачот, е должен во рок од 15 дена од денот на добивањето на барањето на идниот потрошувач да му достави понуда за снабдување со топлинска енергија.
- (2) Понудата од став (1) на овој член, треба да содржи податоци за цената на топлинска енергија, надоместоците кои се плаќаат на снабдувачот и операторот на соодветниот систем и други надоместоци во согласност со закон и друг пропис.
- (3) Со понудата од став (1) на овој член се доставува и предлог договор за снабдување со топлинска енергија.

Член 30

- (1) Снабдувачот кој добил барање за раскинување на договорот за снабдување со топлинска енергија поради промена на друг снабдувач од страна на потрошувачот кој го снабдува, е должен во рок од 15 дена од денот на добивањето на барањето, да ги достави сите податоци потребни за раскинување на договорот до операторот на системот за дистрибуција и новиот снабдувач.
- (2) Податоците од став (1) на овој член се однесуваат на категоријата на потрошувачот, карактеристиките на мерниот уред на потрошувачот, месечна и годишна потрошувачка и други податоци кои може да ги побара операторот на системот за дистрибуција.

Член 31

- (1) Новиот снабдувач е должен предлог договорот за снабдување со топлинска енергија, освен комерцијалните податоци, да ги достави на операторот на системот за дистрибуција, најдоцна 15 дена пред почетокот на примена на договорот.
- (2) Операторот на системот за дистрибуција е должен во рок од десет дена од денот на приемот на предлог договор за снабдување, да даде писмена согласност за усогласеноста на тој договор со договорот за приклучување, како и со договорот за користење на системот за дистрибуција или во истиот рок да го извести новиот снабдувач за потребните промени во договорот за кој се бара согласност.
- (3) За потврдената согласност на новиот договор за снабдување со договорот за приклучување, односно договорот за користење на системот за дистрибуција, операторот е должен да го извести стариот снабдувач, како и за тоа дека му престанува обврската за снабдување со денот на примената на новиот договор.
- (4) По добивање на согласноста од операторот на системот за дистрибуција, новиот снабдувач е должен да го извести стариот снабдувач за склучувањето на договорот за снабдување со топлинска енергија со потрошувачот.

Член 32

- (1) Стариот снабдувач, односно снабдувачот чиј договор за снабдување е во постапка на раскинување, не може да поставува посебни услови (надвор од пропишаните со договорот) за раскинување на договорот, вклучувајќи неплатени обврски и должен е да продолжи да го снабдува потрошувачот се до завршување на постапката за промена на снабдувач, за што ќе биде известен од страна на операторот на системот за дистрибуција.
- (2) Одредбата од став (1) на овој член не се применува во случај кога стариот снабдувач има поднесено барање до операторот на системот за дистрибуција за исклучување на потрошувачот поради неплаќање на сметката или фактурата во пропишаните рокови.
- (3) Новиот снабдувач и потрошувачот можат да се договорот новиот снабдувач да ги преземе неисполнетите обврски на потрошувачот кон постојниот снабдувач, а потрошувачот и новиот снабдувач ќе се договорот за начинот на надоместување на преземените обврски. Новиот и постојниот снабдувач ќе склучат договор за начинот и роковите во кои што на постојниот снабдувач ќе му бидат исплатени обврските од потрошувачот.
- (4) Доколку со договорот од ставот (3) од овој член не се опфатени обврските на потрошувачот кон постојниот снабдувач, или не е постигнат ваков договор, постојниот снабдувач ќе му издаде фактура на потрошувачот за снабдување со топлинска енергија до датумот и времето на отчитувањето определено со член 33 став (1) од овие правила.
- (5) Ако потрошувачот има неизмирени обврски кон постојниот снабдувач и не е постигнат договор од ставот (3) од овој член, постојниот снабдувач може да ги оствари своите побарувања пред надлежниот суд.

Член 33

- (1) Операторот на системот за дистрибуција е должен да изврши отчитување на мерниот уред на мерното место и податоците да ги достави до стариот и новиот снабдувач како и до потрошувачот.

- (2) Податоците од став (1) на овој член, операторот на системот за дистрибуција ги доставува на образец кој е усогласен со снабдувачот.
- (3) Со денот на примена на новиот договор за снабдување со топлинска енергија, стариот снабдувач нема повеќе право на увид на мерните податоци на потрошувачот.

Член 34

- (1) Потрошувачот може да го промени снабдувачот само со денот на завршувањето /почетокот на пресметковниот период, кога обврзувачки се врши отчитување на мерниот уред (по завршување на месецот) на потрошувачот кој го менува снабдувачот.
- (2) Денот на отчитување на мерниот уред воедно е и ден на почеток на примена на новиот договор за снабдување, односно отчитаната состојба истовремено претставува крајна состојба кон стариот снабдувач и почетна состојба согласно новиот договор за снабдување.
- (3) Веднаш по склучувањето на новиот договор за снабдување, стариот снабдувач и новиот снабдувач се должни да го известат операторот на системот за дистрибуција на топлинска енергија за настанатите промени.

Член 35

- (1) Во случај кога договорот за снабдување престанал да важи со истекот на рокот за кој е склучен, а потрошувачот и постојниот снабдувач склучуваат нов договор за снабдување, постојниот снабдувач е должен во рок од 10 дена пред истекот на рокот на важење на договорот, да достави до операторот на системот за дистрибуција нов договор за снабдување.
- (2) Ако потрошувачот сака да го промени постојниот снабдувач треба да започне постапка за промена на снабдувач согласно член 28 од овие правила.

VI. КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИ ОБЕЗБЕДЕНИ ОД СТРАНА НА СНАБДУВАЧОТ

Квалитет на испорачаната топлинска енергија

Член 36

Под квалитет на испорачана топлинска енергија се подразбира исполнување на стандарди и критериуми кои се однесуваат на:

- 1) квалитет на топлиноносителот (температура, проток, енергија) и
- 2) сигурност / континуитет во испораката на топлинска енергија.

Квалитет на топлиноносителот

Член 37

- (1) Општ стандард за квалитет на топлиноносителот, претставува обезбедување на номинални вредности на температурата и протокот на топлиноносителот.
- (2) Квалитетот на топлиноносителот се контролира со мерење на:
 - 1) температура на топлиноносителот на влез во топлинската подстанција на објектот,
 - 2) температура на топлиноносителот на влез во грејната инсталација на објектот,
 - 3) температура на топлиноносителот на излез од грејната инсталација на објектот,

- 4) протокот на топлиноносителот и
 - 5) испорачана топлинска енергија во зависност од надворешната температура.
- (3) Операторот на системот за дистрибуција е должен на барање на снабдувачот, да го измери квалитетот на испорачаната топлинска енергија во топлинската подстанција, пропишан во Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија и за резултатите од извршеното мерење да ги извести снабдувачот во писмена форма.

Приговор за квалитет на топлиноносителот

Член 38

- (1) Потрошувачот поднесува приговор за квалитетот на топлиноносителот до снабдувачот кој го проследува до операторот на системот за дистрибуција.
- (2) Операторот на системот за дистрибуција по добиениот приговор врши проверка на параметрите на топлиноносителот на мерното место во топлинската потстанција.
- (3) По извршената проверка операторот на системот за дистрибуција во рок од осум дена од денот на прием на приговорот го известува снабдувачот за утврдената состојба, како и преземените мерки во случај да има потреба од истите.
- (4) Снабдувачот во рок од 15 дена од денот на прием на приговорот го известува потрошувачот за утврдената состојба, преземените мерки и евентуално потребните активности од страна на потрошувачите.

Сигурност / континуитет во испораката на топлинска енергија

Член 39

- (1) Операторот на системот за дистрибуција има обврска:
 - 1) да води евиденција за сите прекини во испораката на топлинска енергија и да формира соодветна база на податоци и
 - 2) да води евиденција за индикаторите на квалитетот во снабдувањето (температура, проток, енергија) и да формира соодветна база на податоци.
- (2) Податоците од став (1) на овој член систематски се собираат и обработуваат согласно одредбите за квалитетот на топлинска енергија дефинирани во Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.
- (3) Операторот на системот за дистрибуција треба да гарантира испорака на топлинска енергија во топлинската потстанција, согласно критериумите за оценка на квалитетот на топлинска енергија и утврдените стандарди во Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.

Показатели на сигурност

Член 40

- (1) Показатели на сигурноста во снабдувањето со топлинска енергија се вкупниот број на сите прекини и времето на траење на сите прекини во испорака со топлинска енергија на едно мерно место во една календарска година. По воведувањето на системите за собирање, обработка и складирање на податоците за пореметувањата во снабдувањето со топлинска енергија во соодветните мрежни правила ќе се утврди:

- 1) дозволениот вкупен број на сите прекини во снабдувањето со топлинска енергија и
 - 2) дозволеното вкупно време на траење на прекините во снабдувањето со топлинска енергија.
- (2) Во вкупните прекини на едно пресметковно мерно место не се земаат во предвид прекини кои настанале поради исклучувања во постапка за отстранување на дефект на делови од мрежата.
- (3) Времето на траење на прекилот се смета од моментот на прекин на испораката на топлинска енергија.

Квалитет на услугата

Член 41

- (1) Во текот на грејната сезона снабдувачот има обврска да обезбеди температура од $20+1^{\circ}\text{C}$ во грејните простории во времето од 06:00 до 22:00 часот во текот на денот при потполно отворени радијаторски вентили.
- (2) Операторот на системот за дистрибуција му испорачува на потрошувачот топлинска енергија со договорен квалитет, одобрен од страна на снабдувачот.
- (3) Снабдувачот во текот на грејната сезона при високи надворешни температури на воздухот, може да ја прекине испораката на топлинска енергија во времето од 06:00 до 22:00 часот во согласност со Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија, но притоа е должен да обезбеди температура од $20+1^{\circ}\text{C}$ во внатрешните простории на потрошувачот.
- (4) При ниски надворешни температури на воздухот снабдувачот може да го продолжи периодот на греење со цел заштита на енергетските објекти на системот за далечинско греење и постигнување на пропишаната температура во внатрешните простории, а притоа рационално да се однесува кон потрошувачката на енергијата. Детално уредување на режимот на работа на топлификациониот систем и на топланите е пропишано во Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.
- (5) Снабдувачот гарантира договорен квалитет на испораката на топлинска енергија единствено во објекти во кои внатрешната грејна инсталација е технички и функционална исправна и во кои не е нарушен енергетскиот биланс.

Барање за проверка на квалитетот на услугата

Член 42

- (1) Потрошувачите кои се незадоволни од квалитетот на испораката на топлинска енергија, можат до снабдувачот да поднесат барање за проверка на квалитетот на услугата, со цел да се изврши мерење на температурите на воздухот во затоплуваните простории и проверка на функционалноста на грејната инсталација на потрошувачот.
- (2) По поднесено барање од став (1) на овој член и создадени услови од член 43 став (2) од овие правила, снабдувачот во рок од седум дена го контактира потрошувачот и го известува за термин за проверка и утврдување на квалитет на испорачаната топлинска енергија, како и за овозможување на пристап на овластени лица на снабдувачот во просториите на станбената единица, при што му напоменува на потрошувачот во договорениот термин просториите во кои треба да се врши мерењето да не се затоплуваат со дополнителен извор на енергија или да се проветруваат преку прозори или врати на станбената единица.

Утврдување на квалитетот на испорачаната топлинска енергија

Член 43

- (1) Проверка на квалитетот на испорачаната топлинска енергија, се врши кај поедини потрошувачи од објекти каде распределбата на надоместокот на потрошената топлинска енергија се врши според грејна површина, односно кај потрошувачи од категорија домаќинства.
- (2) Квалитетот на испорачаната топлинска енергија кај потрошувачите, се утврдува со мерење на температурите на воздухот во затоплуваните простории и проверка на функционалноста на грејната инсталација на потрошувачот, при надворешни температури на воздухот од -8°C до $+6^{\circ}\text{C}$ за времетраење на мерењето.
- (3) Во случаите за кои ќе се утврди дека причината за некавалитетното греење е во грејната инсталација на потрошувачот, или во самиот објект, потрошувачот се известува за истото со препорака за отстранување на причините за некавалитетно греење.
- (4) Доколку потрошувачот постапи по доставената препорака и повторно не е задоволен од квалитетот на испорачаната енергија, истото е должен да го пријави кај снабдувачот, со доказ за превземените мерки согласно препораките, утврдени во став(3) од овој член.

Начин на мерење на температурата на воздухот во просториите

Член 44

- (1) Мерењето на внатрешната температура во просториите, се врши со електронски термометри кои мора да бидат калибрирани.
- (2) Мерењето се врши во средината на просториите на растојание од 1,2 [m] до 1,5 [m] од подот, во зависност од висината на просторијата на станбената единица во кои потрошувачот престојува и во кои според термотехничкиот проект има грејна инсталација.
- (3) Мерењето се врши во затоплуваните простории, по што за референтна температура на станот се зема просечната од измерените температури во затоплуваните простории, што е еднаква на количникот од збирот на измерени температури во затоплуваните простории и бројот на затоплувани простории.
- (4) Воздухот во затоплуваните простории се мери најмалку 15 минути откако ќе биде утврдено дека прозорите и вратите кон просториите кои не се загреваат се целосно затворени.
- (5) Мерењето се одложува, доколку за време на мерењето, просториите во кои треба да се врши истото, се затоплувани со дополнителен извор на енергија или пак се проветруваат преку прозорци или врати.
- (6) Измерените температури се запишуваат во записник кој се пополнува на лице место и се потпишува од страна на присутниот потрошувач и овластени лица на снабдувачот.
- (7) Доколку потрошувач одбива да го потпише записникот, истиот се потпишува само од претставниците на снабдувачот, а во записникот се евидентира дека потрошувачот одбива да потпише.

Утврдување на корекционен фактор

Член 45

- (1) Врз основа на утврдената состојба и записникот од член 44 став (6) на овие правила, снабдувачот одредува корекција на варијабилниот дел од надоместокот за топлинска

енергија, соодветно на табеларен норматив кој е даден во Прилог 1 кој е составен дел на овие правила.

- (2) Согласно одредениот корекционен фактор, снабдувачот донесува Решение за корекција на варијабилниот дел од надоместокот за топлинска енергија.
- (3) Решението за корекција на варијабилниот дел од надоместокот за топлинска енергија влегува во сила од денот на донесувањето и истото е со важност од почетокот на грејната сезона.
- (4) Корекцијата на варијабилниот дел од надоместокот за топлинска енергија, за периодот од грејната сезона во кој не била земена во предвид корекцијата согласно Решението за корекција на варијабилниот дел од надоместокот за топлинска енергија, ќе се пресмета во порамнителните фактури.
- (5) Потрошувачот за секоја грејна сезона поднесува барање за продолжување на корекцијата доколку состојбата е иста или влошена.
- (6) Доколку потрошувачот не е задоволен од донесеното Решение за корекција на варијабилниот дел од надоместокот за топлинска енергија, има право да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика.

Грејни инсталации и постројки

Член 46

- (1) Грејна инсталација и постројки на објектот се:
 - 1) водот од приклучната шахта до топлинската подстанција,
 - 2) топлинската потстаница,
 - 3) мерен уред на влез во топлинска потстаница,
 - 4) грејната инсталација на објектот и
 - 5) други елементи.
- (2) Грејна инсталација и уреди на потрошувачот се:
 - 1) грејната инсталација на потрошувачот,
 - 2) уреди за мерење на локално распределување на топлинска енергија и
 - 3) други елементи кои се дел од грејната инсталација.
- (3) Грејните инсталации, постројките и елементите мора да бидат проектирани, изградени и одржувани според постојните технички прописи и при тоа да не предизвикуваат нарушувања при испораката, користењето на топлинската енергија, одржувањето на опремата, регулацијата и мерењето на топлинската енергија.
- (4) Операторот на системот за дистрибуција и снабдувачот имаат право да вршат контрола на грејната инсталација во сите посебни делови на објектот, согласно позитивните законски прописи.

Грејна сезона

Член 47

- (1) Снабдувањето на потрошувачите по правило се врши во периодот од 15 октомври во тековната, до 15 април во наредната календарска година.
- (2) По исклучок од став (1) на овој член, снабдувањето со топлинска енергија на потрошувачите може да почне и пред 15 октомври, но не и пред 1 октомври, и да продолжи по 15 април, но не подоцна од 30 април, доколку прогнозираната средна надворешна температура за наредниот ден е еднаква или помала од 12°C, според податоците од Управата за хидрометеоролошки работи на Република Северна Македонија.

- (3) По исклучок од ставот (2) на овој член, снабдувањето со топлинска енергија на потрошувачите може да се врши и пред 1 октомври или по 30 април, доколку прогнозираната средна надворешна температура за наредниот ден е еднаква или помала од 12°C, според податоците од Управата за хидрометеоролошки работи на Република Северна Македонија и ако не се започнати и не се во тек ремонтни активности на системот за дистрибуција на топлинска енергија или на производствените капацитети.
- (4) Регулаторната комисија за енергетика го известува снабдувачот со топлинска енергија за исполнувањето на условите од ставовите (2) и (3) во однос на прогнозираната средна надворешна температура.
- (5) За време на грејната сезона, снабдувачот е должен да му овозможи на потрошувачот континуирано снабдување со топлинска енергија, согласно Мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.

- (6) Вршителите на регулираните дејности од областа на топлинската енергија се должни пред почетокот на секоја грејна сезона, но не подоцна од 25-ти септември да достават информација до Регулаторната комисија за енергетика за подготвеноста за старт на новата грејна сезона.

VII. МИНИМАЛНИ УСЛОВИ ЗА ВРШЕЊЕ НА ДЕЈНОСТА, НАЧИН НА ОРГАНИЗАЦИОНА ПОСТАВЕНОСТ И ТЕХНИЧКА ОПРЕМЕНОСТ НА СНАБДУВАЧИТЕ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА КОМУНИКАЦИЈА СО ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗАРАДИ ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПРОПИШАНИОТ КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ КОИ ШТО ГИ ОБЕЗБЕДУВА СНАБДУВАЧОТ

Минимални услови за вршење на дејноста

Член 48

Снабдувачите мора да имаат:

- 1) работни простории во нивна сопственост или под закуп,
- 2) квалификувани вработени лица со полно работно време, од кои дел да бидат со завршено високо образование од областа на правото, економијата, информатичка технологија и технички науки со поголема застапеност од областа на термичко и енергетско инженерство,
- 3) опрема и технички средства кои се комплементарни со обврските на снабдувачот утврдени во членот 243 од Законот за енергетика*, како и во лиценцата за вршење енергетска дејност.

Начин на организациска поставеност и техничка опременост на снабдувачите

Член 49

- (1) Снабдувачите за да ги исполнат своите обврски кон потрошувачите во однос на сигурноста, обемот и динамиката на снабдувањето и да обезбедат услуги за своите потрошувачи со квалитет утврден согласно овие правила и другите прописи, треба да формираат во рамките на својата организациона структура посебно организациона единица – центар за грижа на потрошувачи, како и други организациони единици кои ќе се грижат за:
 - 1) објавување на својата веб страница на општите услови на своите договори за снабдување со топлинска енергија за потрошувачите;
 - 2) редовно и точно известувања за реалната потрошувачка и трошоците за топлинска енергија;
 - 3) воспоставување на постапки за ефикасно решавање на приговорите на своите потрошувачи во рокови наведени во овие правила и обврска за враќање и/или компензација на средства кога е тоа оправдано и
 - 4) објавување на општите статистички податоци поврзани со потрошувачи, земајќи ја предвид доверливоста на податоците.
- (2) За спроведување на обврските од ставот (1) од овој член снабдувачот треба да воспостави соодветна ИТ инфраструктура за следење на потрошувачка и комуникација и да вработи лица со потребна стручна квалификација.
- (3) Во рамките на службите од став (1) на овој член снабдувачот е должен да формира контакт центар, како и соодветна веб страна на која потрошувачите ќе можат да ги добијат известувањата и услугите од став (1) на овој член, како и да достават известување за

прекините во снабдувањето со топлинска енергија кои понатака снабдувачот ќе ги проследи до операторот на системот за дистрибуција.

- (4) Контакт центарот треба да обезбеди 24/7 канал за пријави на итни состојби, поплаки и рекламации за техничка нефункционалност на системот.
- (5) Снабдувачот е должен да му овозможи на потрошувачот да ги провери своите плаќања кон снабдувачот директно на шалтер како и да добие писмен извод од листата на платени и неплатени сметки.
- (6) Снабдувачот е должен да му обезбеди на потрошувачот по електронски пат со интернет врска да ја проверува состојбата со наплатата на сметките за топлинска енергија, како и други информации кои согласно овие правила треба да ги обезбеди за потрошувачот.
- (7) Контакт центарот треба да биде достапен за потрошувачите со посебни потреби.
- (8) Услугите наведени во ставовите (1), (5) и (6) од овој член се достапни за потрошувачите без надоместок.

VIII. ОБВРСКИ НА СНАБДУВАЧОТ КОН РАЗЛИЧНИ КАТЕГОРИИ НА ПОТРОШУВАЧИ И СПЕЦИФИЧНОСТА НА СЕКОЈА КАТЕГОРИЈА НА ПОТРОШУВАЧИ ВО ОДНОС НА НИВНАТА ФИНАНСИСКА И ПРЕГОВАРАЧКА СПОСОБНОСТ

Обврски на снабдувачот кон различни категории на потрошувачи

Член 50

- (1) Снабдувачот кон потрошувачите од категоријата домаќинства ги има следните обврски:
 - 1) континуирано и квалитетно снабдување со топлинска енергија,
 - 2) јасна, транспарентна и редовна наплата,
 - 3) овозможување на право на бесплатна рекламација и приговор,
 - 4) снабдување на ранливи потрошувачи – домаќинства со ниски приходи, пензионери, лица со здравствени проблеми и сл.,
 - 5) обврска за известување при прекин на дистрибуција на топлинска енергија (планиран или дефект) и
 - 6) можност за плаќање на рати, во случај на финансиски потешкотии.
- (2) Снабдувачот кон потрошувачите од категоријата останати ги има следните обврски:
 - 1) доставување на прецизни фактури со детална пресметка на потрошувачка, тарифи и ДДВ,
 - 2) можност за советување за енергетска ефикасност и оптимизација на трошоци и
 - 3) спроведување на мерки за енергетска ефикасност по барање на институцијата
 - 4) претходна најава за прекин на снабдување, освен во случај на дефект,
 - 5) достапност на анализа и извештаи за потрошувачката,
 - 6) навремена достава на фактури и податоци за потрошувачка и
 - 7) обезбедување на континуирано снабдување.

Специфичност на секоја категорија на потрошувачи во однос на нивната финансиска и преговарачка способност

Член 51

- (1) Домаќинствата, како потрошувачи се со ограничена финансиска способност, а преговарачката моќ е минимална, со оглед на тоа што не поседуваат можност за индивидуално договарање на услови за снабдување. Сепак, тие се законски заштитени, особено преку механизми за заштита на ранливи потрошувачи и можноста да се обратат за заштита и до Народниот правобранител, како и до Регулаторната комисија за енергетика, а во согласност со одредбите од овие правила.
- (2) Категорија останати како потрошувачи се со можност за сопствен избор на режим на испорака и регулација на потрошувачка на топлинска енергија, со финансиска способност и преговарачка моќ што им овозможува договарање на поволни услови, вклучително и рокови за плаќање и други специфични клаузули. Дополнително, тие често располагаат со сопствени стручни служби за енергетски менаџмент.

IX. НАЧИН И ПОСТАПКА ЗА КОМУНИКАЦИЈА И РАЗМЕНА НА ИНФОРМАЦИИ ПОМЕЃУ СНАБДУВАЧОТ И ОПЕРАТОРОТ НА СООДВЕТНИОТ СИСТЕМ ЗАРАДИ ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПРОПИШАН КВАЛИТЕТ НА ЕНЕРГИЈА И УСЛУГИ ШТО ГИ ОБЕЗБЕДУВААТ ОПЕРАТОРИТЕ НА СООДВЕТНИТЕ СИСТЕМИ

Разменување на оперативни информации

Член 52

- (1) Снабдувачот со операторот на дистрибутивниот систем разменува податоци и информации што се однесуваат на проценката на можните ризици од одредени настани и преземањето на соодветни интервенции за спречување на последиците од тие настани, како и за заедничките сознанија и податоци за тие настани, резултатите од анализите на последиците од настаните и преземените интервенции врз соодветниот систем.
- (2) Начинот и постапката за разменувањето на податоците од став (1) од овој член се уредува во согласност со соодветните мрежни правила.
- (3) Операторот на системот за дистрибуција е должен во писмена форма да го извести снабдувачот за секоја промена на приклучокот (зголемена моќност, изменет приклучок, итн.) во рок од 15 дена од настанувањето на промената.
- (4) Операторот на системот за дистрибуција е должен писмено или електронски да го информира снабдувачот со топлинска енергија во случај на пречки при дистрибуција со топлинска енергија.

Размена на информации за мерни податоци

Член 53

- (1) Операторот на дистрибутивниот систем по барање на снабдувачот ги доставува бараните податоци од базата на мерни податоци на начин и под услови утврдени во мрежните правила, особено во случај кога снабдувачот ги бара податоците поради:

- 1) приговор од потрошувач на фактура за потрошена топлинска енергија кој се однесува на мерените податоци,
 - 2) приговор за квалитет на топлиноносителот,
 - 3) престанување на договорот за снабдување и
 - 4) промена на сопственоста или давање под закуп на објект каде што се испорачува топлинската енергија.
- (2) Операторот на дистрибутивниот систем му ги доставува без надоместок на снабдувачот бараните податоци.

Размена на податоци и информации помеѓу операторот и потрошувачот

Член 54

- (1) Операторот на системот за дистрибуција е должен за планираните прекини навремено писмено да ги извести потрошувачите на начин согласно мрежните правила за дистрибуција на топлинска енергија.
- (2) Операторот на системот за дистрибуција преку средствата за јавно информирање и на друг соодветен начин е должен да ги информира потрошувачите за постоење на виша сила или кризна состојба.
- (3) Операторот на системот за дистрибуција кога е неопходно, заради безбедност или заради други оправдани причини, може да ја прекине испораката на топлинска енергија, при што мора да ги информира сите потрошувачи каде има прекин во испораката, како и да ги информира за причините на настанот и за рокот во кој ќе продолжи испораката на топлинска енергија.

X. УСЛОВИ И ПОСТАПКА ЗА ИСКЛУЧУВАЊЕ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ОД СИСТЕМОТ ЗА ДИСТРИБУЦИЈА НА ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА

Исклучување по барање на потрошувачите во објекти

Член 55

- (1) Во станбени, станбено-деловни, деловно-станбени и деловни објекти каде распределбата на надоместокот се врши преку еден мерен уред на влез во топлинска подстанција може да се врши поединечно исклучување и поединечно времено исклучување на посебен дел од објектот.
- (2) Поединечното исклучување се врши по барање на сопственикот, кое го поднесува до снабдувачот со топлинска енергија, ако се исполнети следните услови:
 - 1) системот на кој планира да се приклучи или системот за поединечно греење којшто ќе го користи ги задоволува условите за ефикасно поединечно греење во согласност со дефиницијата од член 3 точка 19 од овие правила и
 - 2) системот на кој планира да се приклучи или системот за поединечно греење којшто ќе го користи, обезбедува подобри енергетски перформанси, односно е поефикасен и еколошки поприватлив и го намалува користењето на примарна енергија во споредба со системот за централно греење на којшто е приклучен, земајќи ја предвид енергијата потребна за екстракција, конверзија, транспорт и дистрибуција, што се докажува со извештај за енергетска контрола изготвен од овластен енергетски контролор за згради.

- (3) Поединечно времено исклучување на посебен дел од објектот без обврската за исполнување на условите од став (2) на овој член се врши и по барање на сопственикот/ потрошувачот на посебниот дел од објектот.
- (4) Потрошувачот е прописно исклучен кога грејната инсталација на потрошувачот на довод и на поврат е целосно одвоена од грејната инсталација на објектот, односно прописно пломбирана.

Постапка за поединечно времено исклучување по барање на потрошувачите во објекти

Член 56

- (1) Постапката за поединечно времено исклучување на потрошувачите во објекти се спроведува со поднесување на барање на сопственикот/ потрошувачот на посебниот дел од објектот до снабдувачот.
- (2) Сопственикот/ потрошувачот доставува изјава за времено некористење на посебниот дел од објектот.
- (3) Изјавата за времено некористење на посебниот дел од објектот се поднесува до Снабдувачот и истата задолжително треба да содржи податоци за временскиот период во грејна сезона за која посебниот дел од објектот нема да се користи, како и причина/и по основ на која посебниот дел од објектот нема да се користи.
- (4) Снабдувачот треба во рок од 15 дена од денот на доставувањето на комплетното барање од став (3) на овој член да донесе решение за усвојување или одбивање на барањето.
- (5) Во случаи кога барањето е поднесено во текот на грејната сезона, снабдувачот има право да донесе решение за одбивање на барањето, доколку утврди дека не постојат технички услови за да се изврши исклучувањето.
- (6) Во случај снабдувачот да донесе решение за усвојување на барањето од став (1) и (5) од овој член, потрошувачот во рок од 15 дена од денот на прием на Решението има обврска да поднесе барање за физичко исклучување до снабдувачот и да ги подмири трошоците за истото утврдени со актот за определување на трошоци за приклучување и исклучување и на потрошувачите од/на грејната инсталација на објектот на снабдувачот.
- (7) Се до моментот на исклучување од став (6) од овој член се смета дека потрошувачот е корисник на топлинска енергија и има обврска за плаќање на истата.
- (8) Временото некористење на посебниот дел од објектот, сопственикот/ потрошувачот за кое му е издадено решението согласно став (4) на овој член треба да го потврди со поднесување на фактури за потрошена електрична енергија за периодот за кој е издадено решението.
- (9) Фактурите за потрошена електрична енергија за периодот за кој е издадено решението, сопственикот/ потрошувачот треба да ги достави до снабдувачот најдоцна до 31 мај во тековната година за претходната грејна сезона.
- (10) Во периодот за кој е издадено решение за временото исклучување на посебниот дел од објектот, просечната потрошувачка на електрична енергија на месечно ниво не треба да надминува 50 kWh, односно за цела грејна сезона вкупната потрошувачка да не надмине 350 kWh.
- (11) Временото исклучување од системот за снабдување со топлинска енергија се однесува најмногу за една грејна сезона и важи исклучиво за грејната сезона за која е поднесено барањето, по што потрошувачот е должен да се приклучи или да го обнови барањето за времено исклучување за следната грејна сезона.

- (12) Сопственикот/потрошувачот на кого му е издадено решението за временото исклучување на посебниот дел од објектот треба да го плаќа фиксниот дел од вкупниот надоместок за топлинска енергија утврден согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.
- (13) Доколку сопственикот/потрошувачот не постапи согласно став (9) од овој член, а по претходно известување од снабдувачот, или од фактурите за потрошената електрична енергија се утврди дека е надминат прагот утврден во ставот (10) од овој член, снабдувачот донесува решение за престанок на важење на решението за временото некористење на посебниот дел од објектот и ќе го задолжи сопственикот/потрошувачот со износ во висина на надоместокот за топлинска енергија (варијабилен дел) од вкупниот надоместок за грејната сезона пресметан согласно Тарифниот систем за топлинска енергија, за што ќе му достави фактура.
- (14) Против решенијата донесени согласно ставовите (4), (5) и (13) од овој член сопственикот има право да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика.

Постапка за исклучување по барање на потрошувачите во објекти

Член 57

- (1) Сопственикот на посебниот дел од објектот кој што бара да се исклучи од системот за централно греење (во натамошниот текст: барател) ја спроведува следната постапка:
- 1) ангажира инженер со овластување за проектирање од областа на енергетската ефикасност или друг соодветен инженер со овластување за изработка на проектна документација за греење, за изготвување на проектот за греење,
 - 2) ангажира енергетски контролор кој што изготвува извештај за енергетска контрола со кој се докажува дека проектираниот систем за греење обезбедува подобри енергетски перформанси, односно е поефикасен и еколошки поприфатлив и го намалува користењето на примарна енергија во споредба со системот за централно греење на којшто е приклучен, земајќи ја предвид енергијата потребна за екстракција, конверзија, транспорт и дистрибуција,
 - 3) до снабдувачот доставува Барање за исклучување со пропратната документација (проект за греење и позитивен извештај за енергетска контрола).
- (2) Снабдувачот во рок од 15 дена од денот на доставувањето на комплетното барање од став (1) точка 3) на овој член донесува решение за усвојување или одбивање на барањето.
- (3) По добиеното решение од став (2) на овој член, барателот пристапува кон исклучување од системот за централно греење и изведба на работите во проектот за греење.
- (4) Барателот кој е известен согласно став (2) на овој член за исклучување од системот на централното греење и кој ги извел работите предвидени во проектот за греење од став (1) на овој член, треба да ги подмири сите доспеани обврски спрема снабдувачот по основ на испорачана топлинска енергија и трошоци за исклучување утврдени согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија, со што договорот со снабдувачот ќе се смета за раскинат.
- (5) Против решението донесено согласно став (2) од овој член сопственикот има право да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика.

Обврска за плаќање на фиксниот дел од вкупниот надоместок за топлинска енергија

Член 58

- (1) Сопственикот на посебен дел во станбени, станбено-деловни, деловно-станбени и деловни објекти каде распределбата на надоместокот се врши преку еден мерен уред, а кој не е приклучен на системот за централно греење има обврска да го плаќа фиксниот дел од вкупниот надоместок за топлинска енергија кој се определува согласно Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија.
- (2) Од обврската од став (1) од овој член се ослободува сопственикот на посебен дел, ако живее во него и кај снабдувачот кон барањето за ослободување како доказ приложи валиден документ (лична карта на сопственикот на увид, имотен лист не постар од 30 дена од денот на поднесување на барањето и седум последни сметки за потрошена електрична енергија во грејна сезона, при што вкупната потрошувачка на електрична енергија во периодот од 1 октомври до 30 април треба да е поголема од 1500 kWh).
- (3) Снабдувачот е должен да во рок од 15 дена од денот на уредно доставеното барање од сопственикот на посебниот дел донесе решение со кое се уважува или одбива барањето за ослободување.
- (4) Ако снабдувачот не го ослободи од обврската од став (1) од овој член, сопственикот на посебен дел има право да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика.
- (5) Снабдувачот има право да врши периодична контрола на сопствениците на посебни делови кои што веќе добиле ослободување со барање да се достават фактури за електрична енергија во грејна сезона и да изврши промена на нивниот статус со донесување на решение, доколку при контролата утврди дека не се исполнети условите од став (2) на овој член.
- (6) Доколку сопственикот на посебен дел на објектот не ги достави фактурите за електрична енергија при контролата од став (5) на овој член, снабдувачот има право да изврши промена на нивниот статус со донесување на решение со кое што ќе го задолжи потрошувачот со фиксниот дел од надоместокот за топлинска енергија.
- (7) Потрошувачот има право против решението на снабдувачот од ставот (5) и (6) на овој член, да поднесе приговор до Регулаторната комисија за енергетика.
- (8) Снабдувачот со податоците добиени од потрошувачот постапува во согласност со прописите со кои се уредува заштитата на лични податоци.

Исклучување по барање на потрошувач во индивидуален објект

Член 59

- (1) Потрошувачот кој што живее во индивидуален објект со еден мерен уред и кој од било кои причини не сака да користи топлинска енергија може да се исклучи од системот за дистрибуција без спроведување на постапката од член 57 од овие правила.
- (2) Потрошувачот од став (1) од овој член има обврска да го одјави користењето на топлинска енергија, со писмено барање (образец) за исклучување насловено до снабдувачот.
- (3) Потрошувачот од став (1) од овој член е прописно исклучен кога грејната инсталација на потрошувачот на довод и на поврат е целосно одвоена од системот за дистрибуција, односно прописно пломбирана, и потрошувачот да има соодветен доказ за поднесено и реализирано барање за исклучување.
- (4) Исклучување на затоплуваниот простор на потрошувачот може да се изврши во било кое време, по барање на потрошувачот во рок не подолг од 30 дена од поднесување на барањето.
- (5) Снабдувачот е должен да постапи по барањето од став (4) од овој член, а доколку снабдувачот не го испочитува рокот од став (4) од овој член, потрошувачот нема да биде задолжуван за периодот во кој се греел по вина на снабдувачот.
- (6) При реализација на исклучувањето се прави записник за исклучување на кој што се потпишуваат дистрибутерот и потрошувачот.

- (7) Потрошувачот има обврска да ги подмири трошоците за исклучување утврдени со актот за определување на трошоци за исклучување на топлинската потстанција (мерно место) на корисник од дистрибутивна мрежа.

Право на снабдувачот за исклучување

Член 60

- (1) Снабдувачот по претходно писмено предупредување, може да ги исклучи од понатамошно користење на топлинска енергија оние потрошувачи каде што ќе се утврди дека енергетските објекти, уреди и инсталации не ги исполнуваат условите пропишани со стандардите, техничките нормативи и нормите на квалитет за непречена испорака на топлинска енергија, за што веднаш писмено ќе го извести потрошувачот.
- (2) Снабдувачот по претходно писмено предупредување, може да го исклучи од понатамошно користење на топлинска енергија потрошувачот кој не ги исполнува своите обврски согласно Договорот за снабдување, не платил најмалку две фактури за топлинска енергија, освен во случаи предвидени со овие правила.

Прекин на испорака

Член 61

Прекин на испораката на топлинска енергија, односно намалена испорака може да настане поради:

- 1) виша сила, и
- 2) други околности кои не зависат од снабдувачот и потрошувачот.

Член 62

- (1) Под виша сила се подразбира настан независен од делувањето на снабдувачот, кои не можело да се предвидат ниту спречат, а поради кои исполнувањето на обврските од Договорот за снабдување станало отежнато или невозможно, вклучувајќи но не ограничувајќи се на природни настани, општествени настани/штрајк, немири, војни и слично.
- (2) Под други околности, во смисла на овие услови, се подразбираат дефекти на уредите и постројките до кои не е дојдено по вина на снабдувачот, односно потрошувачот.

Член 63

Снабдувачот се ослободува од обврската за снабдување со топлинска енергија за времетраењето на вишата сила и другите околности, се до отстранување на дефектите кои се последица на овие настани.

Член 64

- (1) Операторот на системот за дистрибуција е должен на потрошувачот, на кој му била прекината испораката на топлинска енергија, во смисла на член 62 од овие правила, повторно да го приклучи на системот за дистрибуција на топлинска енергија кога ќе констатира дека се отстранети причините поради кои е прекината испораката на топлинската енергија.
- (2) Трошоците за повторно приклучување на потрошувачи од став (1) се на товар на снабдувачот.

XI. НАЧИН, ФОРМА И РОК ЗА ПОДНЕСУВАЊЕ НА ИЗВЕШТАИ КОИ СНАБДУВАЧИТЕ И СООДВЕТНИТЕ ОПЕРАТОРИ ГИ ДОСТАВУВААТ ДО РЕГУЛАТОРНАТА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА

Начин, форма и рок за доставување на податоци што ги доставуваат снабдувачите

Член 65

Снабдувачот, операторот на системот за дистрибуција на топлинска енергија, регулираниот производителот на топлинската енергија и вршителот на дејноста комбинирано производство на електрична и топлинска енергија до Регулаторната комисија за енергетика и доставуваат годишни извештаи на начин во форма и рок утврдени согласно Правилникот за лиценци.

XII. НЕОПХОДНИ ИНФОРМАЦИИ ШТО СНАБДУВАЧИТЕ СЕ ДОЛЖНИ НАВРЕМЕНО ДА ИМ ГИ ОБЕЗБЕДАТ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО НИВНИТЕ СМЕТКИ, КАКО И ИНФОРМАЦИИТЕ ШТО ТРЕБА ДА БИДАТ ЈАВНО ДОСТАПНИ, А СЕ ОД ИНТЕРЕС ЗА СИТЕ ПОТРОШУВАЧИ

Член 66

- (1) Снабдувачот најмалку еднаш годишно во фактурата, или на друг начин уреден со договорот за снабдување, го информира потрошувачот и за:
 - 1) споредбата, по можност прикажана графички, на потрошената топлинска енергија во тековната година со топлинската енергија потрошена во истиот период од претходната година,
 - 2) 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 топлинската енергија и
 - 3) информации во врска со промените на цените на топлинската енергија и започнувањето на примената на променетите цени.
- (2) Снабдувачот е должен на својата веб страна да објави:
 - договор за снабдување,
 - правила за снабдување,
 - контакт од центар за грижа на потрошувачите,
 - трошоци за приклучување / исклучување,
 - информации за начин и постапка за поднесување на приговор и
 - други информации кои се релевантни за потрошувачите.

XIII. НАЧИН И ПОСТАПКА ЗА ДОСТАВУВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ ОД ПОТРОШУВАЧИТЕ ДО СНАБДУВАЧИТЕ, КАКО И НАЧИН И ПОСТАПКА ЗА ПОСТАПУВАЊЕ НА СНАБДУВАЧИТЕ ПО ПРИМЕНИТЕ ПРИГОВОРИ

Поднесување на приговор

Член 67

- (1) Потрошувачот поднесува приговор до снабдувачот:
 - 1) во однос на фактурата, во рок од осум дена од денот на приемот на фактурата,

- 2) во случај на прекин или намалена испорака на топлинска енергија, во рок од осум дена од денот на прекилот или намалената испорака,
 - 3) во случај на неисполнување на договорните обврски од страна на снабдувачот утврдени во договорот за снабдување, во рок од 15 дена од денот на престанувањето на исполнувањето на обврските,
 - 4) поради неисполнување на пропишаниот или договорениот квалитет на услугите, во рок од 30 дена од настанот поради кој не е исполнет квалитетот на услугата и
 - 5) во други случаи во врска со снабдувањето поради кои настанала повреда на правата на потрошувачот.
- (2) Приговорот го поднесува потрошувачот или лице ополномоштено од потрошувачот.

Обврски на снабдувачот по поднесениот приговор

Член 68

Снабдувачот обезбедува:

- 1) спроведување на постапки за ефикасно решавање на приговорите од потрошувачот во рок од 30 дена и обврска за враќање и/или компензација на средства кога е тоа оправдано,
- 2) спроведување на правилата на снабдувачот за постапувањето по приговорите и адресата на која се поднесува приговорот да бидат објавени на веб страницата на снабдувачот и на друг начин достапен за потрошувачот,
- 3) ефикасно постапување по барања, претставки и приговори од потрошувачите, вклучително и писмено образложение за преземените мерки по барањата односно претставките,
- 4) назначување на препознатлива и функционална служба или лице за постапување по приговорите од потрошувачите,
- 5) водење на евиденција за доставените приговори со назначување на денот на поднесувањето и предметот на приговорот и
- 6) стручна и административна помош на потрошувачот за составување на приговорот, вклучително и потребните информации и податоци.

Уредно поднесен приговор

Член 69

- (1) Приговорот се смета за уредно поднесен ако е поднесен:
 - 1) во архивата на снабдувачот, односно операторот, или
 - 2) по препорачана или курирска пошта со јасна идентификација на моментот на приемот на приговорот, или
 - 3) во електронска форма на адресата за електронска пошта наменета исклучиво за прием на приговори од потрошувачите
- (2) Снабдувачот му издава доказ за прием на потрошувачот за денот кога е примен приговорот.
- (3) Приговорот особено треба да содржи:
 - 1) податоци за потрошувачот,
 - 2) податоци за мерното место,
 - 3) предмет на приговорот и
 - 4) референтен број на фактурата, ако приговорот се однесува на фактурата.

Отстранување на недостатоци во приговорот

Член 70

- (1) 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.
- (2) Снабдувачот со одлука го отфрла приговорот ако:
 - 1) приговорот не е доставен во рокот определен во член 67 од овие правила,
 - 2) приговорот е поднесен од неовластено лице,
 - 3) снабдувачот не е надлежен за постапување по приговорот,
 - 4) приговорот е предмет на отпочната судска или управна постапка, или
 - 5) потрошувачот не постапил согласно став (1) од овој член.

Постапување на снабдувачот по приговорот

Член 71

- (1) Приговорот на фактурата од член 67 став (1), точка 1) од овие правила може да се однесува на целата пресметка или на дел од пресметката содржан во фактурата, а ако приговорот се однесува на дел од пресметката потрошувачот е должен во рокот за плаќање на фактурата да го плати неоспорениот дел.
- (2) Ако при разгледувањето на приговорот од став (1) од овој член снабдувачот утврди дека причина за оспорување на фактурата е погрешно изготвена пресметка, во рок од 15 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.
- (3) Ако при разгледувањето на приговорот се утврди дека причина за оспорување на фактурата е потрошената топлинска енергија, снабдувачот ќе го повика операторот на дистрибутивниот систем да се произнесе по наводите во приговорот во рок не подолг од три работни дена, од денот на приемот на приговорот.
- (4) Снабдувачот најдоцна во рок од три работни дена по приемот, одговорот од операторот на дистрибутивниот систем го доставува на потрошувачот и го известува за начинот на остварување на неговите права.
- (5) Ако снабдувачот утврди дека приговорот од член 67 став (1) точки 2), 3) или 5) од овие правила е целосен и благовремен, донесува решение по приговорот во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот.
- (6) Ако снабдувачот утврди дека приговорот од член 67 став (1) точка 4) од овие правила е целосен и благовремен, поднесува барање за надомест на штета до операторот на дистрибутивниот систем, наредниот работен ден по приемот на приговорот.

XIV. УСЛОВИ И НАЧИНИ ЗА СНАБДУВАЊЕ НА РАНЛИВИ ПОТРОШУВАЧИ

Ранлив потрошувач

Член 72

- (1) Ранлив потрошувач на топлинска енергија е потрошувач од категоријата домаќинство дефиниран согласно Законот за енергетика* кој е снабдуван од снабдувач со топлинска енергија.

- (2) Снабдувачот обезбедува посебна заштита на потрошувачите на топлинска енергија од категоријата на ранливи потрошувачи.
- (3) Потрошувачите кои спаѓаат во категоријата ранливи потрошувачи се утврдуваат со Програмата за заштита на ранливи потрошувачи на енергија.

Евиденција на ранливи потрошувачи

Член 73

- (1) Снабдувачот води евиденција на домаќинствата коишто се стекнале со статус на ранлив потрошувач.
- (2) За упис во евиденцијата од став (1) од овој член домаќинството доставува:
 - 1) барање за упис во евиденцијата на домаќинствата коишто се стекнале со статус на ранлив потрошувач,
 - 2) фактура за топлинска енергија за месецот што му претходи на месецот во кој се доставува барањето, која гласи на име на ранливиот потрошувач, од којашто може да се утврди дека барателот е приклучен на системот за дистрибуција на топлинска енергија мрежа, и
 - 3) потврда или решение издадено од Центарот за социјални работи дека ранливиот потрошувачот користи парично право на гарантирана минимална помош или социјална сигурност за старите лица.
- (3) Снабдувачот во рок од три работни дена по приемот на уредно барање врши упис на потрошувачот во евиденцијата на ранливи потрошувачи.
- (4) Евиденцијата од став (1) од овој член содржи:
 - 1) податоци за станбениот објект во кој живее домаќинството (адреса, вид на станбен објект, начин на затоплување),
 - 2) општи податоци за пресметковното мерно место,
 - 3) податоци за лицето кое спаѓа во категоријата на ранливи потрошувачи од член 72 став (3) од овие правила,
 - 4) податоци за користење на средства од Програмата за субвенционирање на потрошувачката за енергија.

Обврски на снабдувачот кон ранливите потрошувачи

Член 74

- (1) Заради обезбедување на непрекината и квалитетна испорака на енергија до ранливите потрошувачи снабдувач обезбедува:
 - 1) информирање на ранливите потрошувачи за нивното право да побараат користење на една или повеќе од мерките за заштита,
 - 2) известување за планираното исклучување поради неплатена фактура најмалку 40 дена пред исклучувањето,
 - 3) неисклучување на ранлив потрошувач во месеците декември, јануари и февруари поради неплатени фактури за испорачана топлинска енергија, при што оваа мерка не се однесува на домаќинства во оддалечени подрачја запишани во евиденцијата за ранливи потрошувачи,
 - 4) неисклучување на ранлив потрошувач поради неплатена фактура за испорачана енергија ако од рокот за доспеаност за плаќање на фактурата не се поминати повеќе од 60 дена, и

- 5) можност за одложено плаќање или плаќање на рати на доспеаниот долг, при што исплатата на долгот се врши на најмалку шест еднакви месечни рати, за што склучува спогодба со ранливиот потрошувач.
- (2) За користење на една од мерките од став (1) од овој член ранливиот потрошувач запишан во евиденцијата од член 73 од овие правила доставува барање до снабдувачот. Кон барањето се доставува:
 - 1) потврда или решение дека ранливиот потрошувач користи парично право на гарантирана минимална помош или социјална сигурност за старите лица,
 - 2) платена фактура за енергија за месецот што му претходи на месецот во кој се доставува барањето која гласи на име на ранливиот потрошувач, од којашто може да се утврди дека барателот е приклучен на топлификациона мрежа и
- (3) Покрај мерките од став (1) од овој член снабдувачот, на барање од ранливиот потрошувач, од операторот на дистрибутивниот систем обезбедува:
 - 1) ослободување од обврска за плаќање на надоместок за повторно приклучување,
 - 2) ослободување од обврска за плаќање на трошоци за вонредна верификација на мерната опрема,
 - 3) изведба на стандарден приклучок за приклучување на станбениот објект на ранливиот потрошувач без надоместок и
 - 4) приоритет при отстранување на дефекти со цел што е можно побрзо да се воспостави испорака на енергија кај оние ранливи потрошувачи на енергија кои го добиле статусот на ранлив потрошувач на енергија поради социјален ризик,
 - 5) приоритет во одлучувањето по барањата за надомест на штета поради прекин на испораката и испорака на топлинска енергија со послаб квалитет од пропишаното,
 - 6) приоритет по постапување по проговор и решавање по истиот,
 - 7) приоритет во преземање на мерки за поправки и отстранување на недостатоци, отстранување на дефекти и вршење на ремонти со кои се доведуваат во технички исправна состојба делови од дистрибутивниот систем на кој се приклучени потрошувачи во оддалечени подрачја и
 - 8) информирање на ранливите потрошувачи за нивното право да побараат користење на една или повеќе од мерките за заштита.
- (4) Кон барањето за користење на една од мерките од став (3) на овој член, ранливиот потрошувач до операторот на системот за дистрибуција на топлинска енергија доставува потврда или решение издадено од Центарот за социјални работи дека ранливиот потрошувачот користи парично право на гарантирана минимална помош или социјална сигурност за старите лица.
- (5) За вршење на работите од став (3) точки 1) 4) 5) 6) и 7) од овој член, операторот на дистрибутивниот систем има право на надоместок на трошоците во согласност со Програмата за заштита на ранливи потрошувачи.

XV. ПОСЕБНИ МЕРКИ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Член 75

Мерките за заштита на потрошувачите кои се пропишани со законите и прописите за заштита на правата на потрошувачите, условите и начинот на заштитата на потрошувачите, правата и обврските на здруженијата на потрошувачите, како и надлежностите на органите на државната управа во однос на заштита на потрошувачите, се применуваат и кај потрошувачите на топлинска енергија.

XVI. ПРАВА И ОБВРСКИ НА СНАБДУВАЧОТ СО ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА КОИШТО ИМА ОБВРСКА ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ЈАВНА УСЛУГА ВО СНАБДУВАЊЕТО, КАКО И ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ШТО ГИ СНАБДУВААТ

Член 76

- (1) Снабдувачот кој што има обврска за обезбедување на јавна услуга во снабдувањето со топлинска енергија, покрај обврските од член 8 од овие правила, обезбедува:
- 1) снабдување на домаќинствата и останатите потрошувачи кои се наоѓаат на подрачјето на кое има обврска да обезбеди јавна услуга и кои не избрале да бидат снабдувани од друг снабдувач,
 - 2) информирање на потрошувачите за нивните права и условите под кои можат да бидат снабдувани и цената на топлинската енергија,
 - 3) заштита на правата на ранливите потрошувачи во снабдувањето со топлинска енергија,
 - 4) објавување на својата веб страница на цените за снабдување со топлинска енергија.
 - 5) примена на цени за топлинска енергија формирани во согласност со Тарифниот систем за продажба на топлинска енергија на потрошувачите кои ги снабдува овој снабдувач и
 - 6) претставување на правата и интересите на потрошувачите пред операторот на дистрибутивниот систем во случај на барања за надоместок на штета настаната поради прекин или испорака на топлинска енергија со намален квалитет.
- (2) Ако снабдувачот кој што има обврска за обезбедување на јавна услуга во снабдувањето со топлинска енергија одлучи да престане со снабдување, или ако за него е отпочната постапка за стечај односно ликвидација, или ако му е одземена или суспендирана лиценцата, или ако е истечен периодот за кој што е избран или назначен, продолжува со снабдувањето до изборот или назначувањето на друг снабдувач.

XVII. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 77

Со денот на отпочнувањето на примената на овие правила престануваат да важат Правила за снабдување со топлинска енергија („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 65/19, 162/19, 233/20, 312/20 и 38/22).

Член 78

Овие правила влегуваат во сила осмиот ден од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Северна Македонија“, а ќе отпочнат да се применуваат од 1 август 2026 година.

Бр. 02-741/1

11 мај 2026 година

Скопје

ПРЕТСЕДАТЕЛ

**на Регулаторна комисија за енергетика, водни
услуги и услуги за управување со комунален отпад
на Република Северна Македонија**

Ацо Ристов

ПРИЛОГ 1

ТАБЕЛАРЕН НОРМАТИВ
за корекција на варијабилниот дел од надместокот за топлинска енергија во колективен станбен објект

Измерена внатрешна температура [°C]	Намалување (%)	Да плаќа (%)
≥ 20	0%	100%
≥ 19.5 < 20	-7%	93%
≥ 19 < 19.5	-14%	86%
≥ 18.5 < 19	-21%	79%
≥ 18 < 18.5	-28%	72%
≥ 17.5 < 18	-35%	65%
≥ 17 < 17.5	-42%	58%
≥ 16.5 < 17	-49%	51%
≥ 16 < 16.5	-56%	44%
≥ 15.5 < 16	-63%	37%
< 15.5	-70%	30%

ОБРАЗЛОЖЕНИЕ

54 став (1) точка 1, потточка 1.19 и член 64 став (1) од Законот за енергетика (*) („Службен весник на Република Северна Македонија” бр. 101/25 и 135/25), Регулаторната комисија за енергетика, водни услуги и услуги за управување со комунален отпад на Република Северна Македонија (во понатамошниот текст: Регулаторна комисија за енергетика) пристапи кон изработка на Правила за снабдување со топлинска енергија (во понатамошниот текст: правила).

Со овие правила се уредуваат општите услови и начинот на снабдување, како и меѓусебните права, обврски и одговорности на снабдувачот и потрошувачот на соодветен вид енергија и операторот на соодветниот систем, а особено:

1. условите, начинот и рокот на склучување на договорот за снабдување со соодветниот вид енергија;

2. начинот на мерење, пресметка, фактурирање и наплата на испорачаната енергија;

3. потрошувачите на кои не може да им се прекине испораката и начинот на обезбедување на гаранции за намирување на трошоците за потрошената енергија;

4. начинот и постапката за промена на снабдувачот од страна на потрошувачите и остварувањето на правото на потрошувач без надоместок да го промени снабдувачот;

5. квалитетот на услугите обезбедени од страна на снабдувачите на енергија;

6. минималните услови и начинот за организациска поставеност и техничка опременост на снабдувачите на енергија за обезбедување на комуникација со потрошувачите заради обезбедување на пропишаниот квалитет на услугите коишто ги обезбедува снабдувачот;

7. обврски на снабдувачот кон различните категории на потрошувачи и специфичноста на секоја категорија на потрошувачи во однос на нивната финансиска и преговарачка способност;

8. начинот и постапките за комуникација и размена на информации помеѓу снабдувачот на енергија и операторот на соодветниот систем заради обезбедување на пропишаниот квалитет на енергијата и услугите што ги обезбедуваат операторите;

9. условите и постапката за исклучување на потрошувачите од системите за пренос или дистрибуција, во случај кога потрошувачите не ги исполнуваат обврските утврдени со закон, друг пропис и/или договор;

10. начинот, формата и рокот за поднесување на извештаи, кои снабдувачите на енергија и соодветните оператори се должни да ги достават до Регулаторната комисија за енергетика; правилата ги применуваат:

- снабдувачот со топлинска енергија, и
- потрошувачот на топлинска енергија.

11. неопходните информации што снабдувачите се должни навремено да им ги обезбедат на потрошувачите во нивните сметки, како и информациите што треба да бидат јавно достапни, а се од интерес за сите потрошувачи;

12. начинот и постапката за доставување на приговори од потрошувачите до снабдувачите како и начинот и постапката за постапување на снабдувачите по примените приговори;

13. условите и начините за снабдување на ранливи потрошувачи и

14. посебните мерки за заштита на потрошувачите.

На 16 јануари 2026 година се одржа подготвителна седница на која учествуваа: членовите и вработените на Регулаторната комисија за енергетика, Претставници на: Министерство за енергетика, рударство и минерални сировини АД ЕСМ, ЕСМ Производство на топлина, ЕСМ Дистрибуција на топлина, ЕСМ Снабдување со топлина, АД ЕСМ – Подружница Енергетика, АД ЕСМ – Подружница Енергетика, Енерџи Еколинк АД, Енерџи Еколинк АД.

. На подготвителната седница од страна на присутните беа дадени забелешки во однос на Предлог - Правилата за снабдување со топлинска енергија.

Имајќи ги во предвид доставените забелешки во дадениот рок, забелешките дадени на подготвителната седница од страна на заинтересираните страни, Регулаторната комисија за енергетика изработи текст на Правилата за снабдување со топлинска енергија, како предлог за донесување.

Регулаторната комисија за енергетика на седницата одржана на 11 мај 2026 година ги донесе Правилата за снабдување со топлинска енергија.