Врз основа на член 73 став (1) точка 1) од Законот за енергетика* („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.101/25 и 135/25), член 109 став (9) од Законот за општата управна постапка („Службен весник на Република Македонија“ бр. 124/15) и член 16 од Правилата за постапување по приговори и за разрешување на спорови („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 255/23 и 240/24), Регулаторната комисија за енергетика, водни услуги и услуги за управување со комунален отпад на Република Северна Македонија на седницата одржана на 15 мај 2026 година донесе

Р Е Ш Е Н И Е

за уважување на приговор

1. Приговорот на Маја Менкова од Скопје со бр. УП2 09-11/26 од 9 јануари 2026 година против:

    - Фактура за топлинска енергија 350909 10 25 7 за месец октомври 2025 година од 31 октомври 2025 година, од ЕСМ Снабдување со топлина, за стан на ул. Пандил Шишков, бр. 2-1/58 со шифра на потрошувач 350909 и шифра на мерно место 06730020111, издадена од ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје, СЕ УВАЖУВА.

2. СЕ ЗАДОЛЖУВА ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје, да изготви нова фактура за месец 10/2025 година, при што во делот за варијабилниот дел од надоместокот за топлинска енергија ќе изврши корекција соодветно на најголемиот процент на намалување од Табеларниот норматив за корекција на варијабилниот дел од надоместокот за топлинска енергија во колективен станбен објект, согласно Правилникот за утврдување на квалитетот на испорачаната топлинска енергија.

3. Ова Решение влегува во сила со денот на донесувањето, а се објавува на веб-страницата на Регулаторната комисија за енергетика, водни услуги и услуги за управување со комунален отпад на Република Северна Македонија.

О б р а з л о ж е н и е

Маја Менкова од Скопје до Регулаторната комисија за енергетика, водни услуги и услуги за управување со комунален отпад на Република Северна Македонија (во понатамошниот текст: Регулаторна комисија за енергетика) поднесе Приговор УП2 09-11/26 од 9 јануари 2026 година против:

- Фактура за топлинска енергија 350909 10 25 7 за месец октомври 2025 година од 31 октомври 2025 година, од ЕСМ Снабдување со топлина, за стан на ул. Пандил Шишков, бр. 2-1/58 со шифра на потрошувач 350909 и шифра на мерно место 06730020111 издадена од ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје.

Именуваната на 18 ноември 2025 година во електронска форма поднела Приговор до ЕСМ СНАБДУВАЊЕ СО ТОПЛИНА ДООЕЛ СКОПЈЕ против фактура за топлинска енергија 350909 10 25 7 за месец октомври 2025 година од 31 октомври 2025 година, од ЕСМ Снабдување со топлина, за стан на ул. Пандил Шишков, бр. 2-1/58 со шифра на потрошувач 350909 и шифра на мерно место 06730020111, издадена од ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје.

Постапувајќи по поднесениот приговор, ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје како првостепен орган во постапката на 18 ноември 2025 година доставил до потрошувачот Одговор во електронска форма со кој ја потврдува оспорената фактура.

Незадоволна, именуваната поднесе приговор против фактурата за топлинска енергија 350909 10 25 7 за месец октомври 2025 година од 31 октомври 2025 година, од ЕСМ Снабдување со топлина, за стан на ул. Пандил Шишков, бр. 2-1/58 со шифра на потрошувач 350909 и шифра на мерно место 06730020111, издадена од ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје.

ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје во произнесувањето го наведе следното:

„Во врска со рекламацијата на потрошувачот од Пандил Шишков 2-1/58 до Регулаторната комисија за енергетика, за немање на греење во октомври и делумно во ноември, во систем кај нас стои:

- Зградата била празна по сервисна интервенција од Делтатерм, од почеток на грејната сезона (02.10.2025) до пуштањето на 05.10.2025, што во принцип предизвикува воздух во инсталацијата, кој е потребно да се испушти
- На 08.10.2025 вечерта пријавува дека „цел ден нема парно“, иако е испуштен воздухот. Потоа, следи пауза во греењето, до официјалниот почеток на грејната сезона на 15.10.2025, па не сме ја провериле рекламацијата (освен дека во потстаница е во ред).
- На 21.10.2025 пријавува дека нема греење, а ние сме ја провериле потстаницата и истата работела согласно зададените параметри. Тука влегуваме во период на потопло време, дневни прекини во испораката на топлинска енергија и ниска сетирана температура на радијаторите, што вообичаено генерира вакви рекламации.
- На 26 и 28.10.2025 добиваме нови рекламации, кои на 30.10.2025 завршуваат од наша страна со посета во станот, но наводно немало никој дома утрото.
- На 05 и 10.11.2025 има нови рекламации, по што на 11.11.2025 е испран топлинскиот изменувач во потстаницата.
- И покрај тоа, на 13.11.2025 сме добиле нова рекламација, по која на 17.11.2025 е појдено во станот и вратен е коментар „сега имаат греење.

Важно е да се напомене дека истиот ден кога сме добивале рекламација, сме ги провериле далечински параметрите на потстаницата и таа била во ред. Реално, во станот немаме можност да кажеме дали имале или немале греење во наведениот период, а монтерот кој одел на овие интервенции не се сеќава на дополнителни детали.“

На 12 мај 2026 година беше одржана седница на Комисија за постапување по приговори и разрешување на спорови од областа на природен гас, топлинска енергија и течни горива. На седницата се изврши увид во приложените докази од страна на подносителот на приговорот и страната против која е поднесен приговорот, и тоа:

- фактура за топлинска енергија 350909 10 25 7 за месец октомври 2025 година од 31 октомври 2025 година, од ЕСМ Снабдување со топлина, за стан на ул. Пандил Шишков, бр. 2-1/58 со шифра на потрошувач 350909 и шифра на мерно место 06730020111, издадена од ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје,
- Одговор во електронска форма од ЕСМ Снабдување со топлина од 18 ноември 2025 година,
- произнесување од ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје во врска со поднесениот приговор од Маја Менкова од Скопје УП2 09-11/26 од 9 јануари 2026 година.

Регулаторната комисија за енергетика при разгледувањето на приговорот утврди дека приговорот е основан.

Согласно член 43 од Правилата за снабдување со топлинска енергија („Службен весник на Република Македонија“ бр.65/19, 162/19, 233/20, 312/20 и 38/22) во текот на грејната сезона снабдувачот има обврска да обезбеди минимална температура од 20+1º С во грејните простории во времето од 06:00 до 22:00 часот во текот на денот при потполно отворени радијаторски вентили.

Согласно член 42 од Правилата за снабдување со топлинска, потрошувачите кои се незадоволни од квалитетот на испораката на топлинска енергија, можат да поднесат писмено барање до снабдувачот, за проверка на квалитетот. Снабдувачот е должен по стекнување на условите за контрола да ги провери наводите од рекламацијата, и писмено да го извести потрошувачот. По рекламација на поединечни потрошувачи, во објекти каде што распределбата на енергијата се врши според грејна површина, квалитетот на испорачаната топлинска енергија се утврдува според Правилник за квалитет на испорачаната топлинска енергија, кој го донесува снабдувачот по претходно одобрување од страна на Регулаторната комисија за енергетика.

Согласно пропишаниот табеларен норматив за корекција на варијабилниот дел од надоместокот за топлинска енергија од Правилникот за утврдување на квалитетот на испорачаната топлинска енергија при измерена внатрешна температура под 15,5^{o}С потрошувачот се задолжува да плаќа 30% од варијабилниот дел од надоместокот за топлинска енергија.

При направениот увид во доставените приложени докази од страна на подносителот на приговорот и страната против која е поднесен приговорот за стан на ул. Пандил Шишков, бр. 2-1/58 со шифра на потрошувач 350909 и шифра на мерно место 06730020111, од страна на Комисијата за постапување по приговори и разрешување на спорови од областа на природен гас, топлинска енергија и течни горива беше констатирано дека во месец октомври потрошувачот имал нарушен квалитет на испорака на топлинска енергија во станот, односно снабдувачот со топлинска енергија ЕСМ Снабдување со топлина ДООЕЛ Скопје не го исполнил условот согласно член 43 од Правилата за снабдување со топлинска енергија, односно не обезбедил минимална температура од 20+1^{o} С во грејните простории во времето од 06:00 до 22:00 часот во текот на денот при потполно отворени радијаторски вентили.

Имајќи го предвид горенаведеното се одлучи како во диспозитивот на ова Решение.

ПРАВНА ПОУКА: Против ова Решение може да се поведе управен спор пред Управен суд на Република Северна Македонија во рок од 30 дена од денот на приемот на истото.

УП2 бр.09–11/26
15 мај 2026 година

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

Ацо Ристов