ПОТСЕТНИК ЗА ПОТРОШУВАЧИ

С-Енерџи Трејдинг ДООЕЛ Скопје

С-Енерџи Трејдинг ДООЕЛ Скопје (во понатамошниот текст "Снабдувач") е компанија лиценцирана за снабдување и тргување со електрична енергија на слободниот пазар. Во согласност со член 8 став 1 и 2 од Правилата за снабдување со електрична енергија, го издаваме овој потсетник кој содржи практични информации за правата на потрошувачите, презентирани на јасен и недвосмислен начин кој нема да предизвика забуна при изборот да склучи, раскине или продолжи постојниот договор за снабдување.

Во процесот на снабдување со електрична енергија учествуваат:

- Снабдувачите со електрична енергија
- Операторот на електропреносниот систем (АД МЕПСО – Скопје)
- Операторот на електродистрибутивниот систем (Електродистрибуција ДООЕЛ – Скопје)
- Операторот на пазар на електрична енергија (МЕМО ДООЕЛ – Скопје)

---

1) Основни елементи на договорот за снабдување

Договорот за снабдување со електрична енергија ги содржи следните елементи:

- Податоци за договорните страни
- Предмет на договорот
- Услугите што ги обезбедува Снабдувачот и начин на нивно користење
- Количина и динамика на испораката на електрична енергија
- Датум и време на отпочнување на снабдувањето
- Временски период за кој се однесува пресметката (пресметковен период)
- Список на мерни места, даден како прилог на договорот, и начинот на измена на списокот
- Преземање на обврска за балансирање на потрошувачот
- Адреса за доставување на фактурите
- Услови и начин на плаќање
- Цена за електричната енергија
- Обврски на потрошувачот за купување на електрична енергија произведена од обновливи извори за кои се доделува повластена тарифа
- Обврски на снабдувачот и потрошувачот во случај на снабдување од повеќе снабдувачи истовремено
- Начин, рокови и постапка за меѓусебно информирање за состојби и настани
- Промени во начинот на исполнување кои не влијаат врз важењето на договорот (промена на начин на плаќање, адреса, мерни места)
- Времетраење на договорот, начин и услови за раскинување или обновување
- Начин на постапување со приговорите – транспарентен, едноставен и без прекумерни трошоци
- Договорни казни и казнена камата
- Начин и постапка за решавање на спорови – во рок не подолг од три месеци
- Начин и постапка за надоместување на штетите и/или компензација на потрошувачите

---

2) Начин и постапка за склучување на договор за снабдување

За понуда за снабдување со електрична енергија, потрошувачот може да се обрати на info@senergy.mk или на www.senergy.mk. Врз основа на барањето и потребите, навремено ќе биде изготвена понуда и договор за снабдување.

Постапката за склучување на договор се врши на следниот начин:

- Снабдувачот до потрошувачот доставува: понуда за снабдување, примерок од Потсетникот за потрошувачи и модел на договорот за снабдување
- Доколку потрошувачот ја прифати понудата, постапката продолжува согласно условите за промена на снабдувач (точка 9 од овој потсетник)
- Потпишаниот договор заедно со пропратната документација се доставува електронски на info@senergy.mk

Снабдувачот ќе го води потрошувачот низ целата постапка за склучување на договор.

3) Времетраење на договорот за снабдување

Договорот за снабдување се склучува на определен временски период утврден во договорот. Датумот на стапување на сила, важноста и времето на отпочнување на снабдувањето се наведени во договорот.

Датумот на промена на снабдувач секогаш е на првиот ден од календарскиот месец. Барањето до операторот се поднесува најдоцна 15 работни дена пред датумот на промената.

Снабдувачот ќе го извести потрошувачот за престанок на договорот најмалку 30 дена пред денот на престанувањето. Времетраењето на договорот завршува на последниот ден од договорениот период во 24:00 часот.

4) Формирање на цени за електрична енергија

Цената на електричната енергија претставува збир на:

- Трошоци за набавка, транспорт и царина до праг на мрежата на МЕПСО
- Трошоци за надоместокот за порамнување на отстапувањата помеѓу најавената и реализираната потрошувачка
- Маржа за услугата снабдување со електрична енергија

Во понудената цена СЕ ВКЛУЧЕНИ следните услуги:

- Постапка за пријава или одјава на мерни места кај операторот, во ime и за сметка на потрошувачот
- Постапка за промена на корисник на мерно место
- Секојдневна анализа на потрошената електрична енергија
- Преземање на балансната одговорност и номинирање на планираната потрошувачка за потрошувачи кои не се самостојни учесници на пазарот
- Вклучување на потрошувачите – самостојни учесници на пазарот во балансната група на Снабдувачот
- Распределба на надоместокот за порамнување на отстапувањата во рамки на балансната група
- Оперативна комуникација со МЕПСО, ОДС и МЕМО
- Стручна и техничка поддршка и бесплатни совети

Во понудената цена НЕ СЕ ВКЛУЧЕНИ:

- Надоместок за користење на електропреносниот и електродистрибутивниот систем
- Надоместок за користење на пазарот на електрична енергија
- Трошок за електрична енергија набавена од повластени производители (процент определен од МЕМО)
- Данок на додадена вредност

5) Тарифи за мрежни услуги

Потрошувачот е должен да ги плати надоместоците за користење на електропреносниот и електродистрибутивниот систем согласно тарифите за пресметковните елементи за секое мерно место.

Операторот ја доставува фактурата за мрежни услуги најдоцна во рок од 15 дена од завршувањето на пресметковниот период. Потрошувачот е должен да ја плати истата во рок од 20 дена од завршувањето на пресметковниот период.

Тарифите за мрежните услуги може да ги најдете на:

- https://www.elektrodistribucija.mk (Електродистрибуција ДООЕЛ – за дистрибутивен систем)
- https://www.mepso.com.mk (АД МЕПСО – за преносен систем)

---

6) Фактурирање и достапност на податоците за потрошувачката

Снабдувачот врши месечно фактурирање врз основа на податоците за испорачани количини доставени од страна на ОДС. Фактурата ќе биде издадена и доставена електронски во рок од 10 дена од завршувањето на пресметковниот период.

Ако потрошувачот не ја добие фактурата до 20-от ден по истекот на пресметковниот период, потребно е да го извести Снабдувачот и да побара препис. Преписот ќе биде доставен во рок од 2 работни дена.

Фактурираниот износ треба целосно да се плати во рок од 30 дена од денот на завршувањето на пресметковниот период, освен ако поинаку не е утврдено во договорот. При задоцнување, Снабдувачот има право да пресмета и наплати законска казнена камата.

---

7) Приговори на фактури и начин на постапување

Потрошувачот може да вложи приговор на пресметката не подоцна од 8 дена од приемот на фактурата. Приговорот мора да биде поднесен во писмена форма. Потрошувачот е должен да го плати неспорниот дел во договорениот рок. За решавање на приговорите не се плаќа надоместок.

Приговорот се доставува до Снабдувачот:

- Во архивата на Снабдувачот на адресата: Даме Груев 16/1, Б.Ц. Палома Бјанка, кат 4, Скопје
- По препорачана или курирска пошта
- Во електронска форма на: info@senergy.mk

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

Снабдувачот постапува ефикасно: доколку се утврди погрешна пресметка, изготвува нова во рок од 8 дена. Доколку прашањето е поврзано со потрошената количина, во рок од 3 работни дена го повикува ОДС да се произнесе.

---

8) Услови за ограничување или прекин на снабдувањето

Доколку потрошувачот не ги исполнува своите обврски, Снабдувачот во фактурата му доставува опомена за ограничување или прекинување на снабдувањето, која содржи: износот на неисплатениот долг и рокот за плаќање.

Ако потрошувачот не го плати долгот или не ја прифати понудата за одложено плаќање, Снабдувачот ќе поднесе барање за прекин на испорака. Прекинот не може да отпочне на неработен или празничен ден и не може да се спроведе пред истекот на 30 дена од доставувањето на опомената.

Во случај на прекин, потрошувачот ги сноси трошоците за повторно приклучување. Кога причината за прекинот ќе престане, Снабдувачот ќе побара повторно приклучување во рок од еден работен ден.

9) Услови, начин и постапка за промена на снабдувач

Потрошувачот кој одлучил да го промени снабдувачот преку новиот снабдувач започнува постапка пред операторот. Постапката трае најдолго три недели, а промената секогаш е на првиот ден од календарскиот месец.

Потрошувачот до новиот снабдувач поднесува:

- Барање за промена на снабдувач
- Изјава со која потврдува дека бара да биде снабдуван од новиот снабдувач
- Полномошно за снабдување (заверено на нотар доколку потрошувачот е физичко лице)

За спроведување на промената потребно е:

- Точни податоци за мерното место
- Доволно податоци за идентификација на потрошувачот (ЕДБ, ЕМБГ, ime, адреса)
- Да не се снабдува преку друг потрошувач
- За мерното место да не е веќе започната друга постапка
- Да не е започната постапка за исклучување од претходниот снабдувач или ОДС

За сите постапки за промена на снабдувач, Снабдувачот не смее да наплати никаков надоместок. Снабдувачот ќе го води потрошувачот низ целата постапка.

10) Услови за продолжување, раскинување или престанок на договорот

Договорот престанува со истекот на времето за кое е склучен. Снабдувачот го известува потрошувачот за престанок најмалку 30 дена пред денот на престанувањето.

Потрошувачот може да побара раскинување пред истекот, со писмено барање до Снабдувачот најдоцна 30 дена пред денот на кој се бара раскинување. Снабдувачот го известува потрошувачот за прифаќање на барањето во рок од 5 работни дена.

Доколку потрошувачот го раскине договорот пред истекот, без вина на Снабдувачот, Снабдувачот има право да пресмета надоместок во висина на 25% од претходно остварената просечна месечна потрошувачка, помножено со бројот на преостанати нереализирани месеци.

Откажувањето или раскинувањето на договорот не го ослободува потрошувачот од обврските за плаќање на испорачаната електрична енергија.

11) Договорни обврски на потрошувачот

Потрошувачот е обврзан да се придржува кон Законот за енергетика, Правилата за снабдување и договорот за снабдување, а особено:

- Навремено и во целост да ги плаќа фактурите
- Навремено да го извести Снабдувачот за одлуката за продолжување или раскинување на договорот
- Во рок од 30 дена да го извести Снабдувачот за секоја промена на контакт-податоците
- Навремено да го извести Снабдувачот за одлуката за промена на снабдувач
- Да ги почитува условите за пристап и користење на системот
- Да не го попречува снабдувањето на другите потрошувачи
- Да не го оштетува или манипулира мерниот уред
- Да дозволи пристап на имотот на овластените лица на Снабдувачот и/или операторите

12) Услуги и обврски на Снабдувачот

Снабдувачот обезбедува:

- Информации за потрошувачот во согласност со Правилата за снабдување
- Навремено информирање за промена на договорните услови и правото на потрошувачот да отстапи
- Информација за секоја промена на крајната цена приложена во првата фактура по промената
- Јасно прикажување на измерените количини во фактурата
- Изработка и доставување на фактури на начин утврден во договорот
- Избор на повеќе начини за доставување на фактурите без дополнителен трошок
- Избор на повеќе начини на плаќање
- Промена на снабдувач на транспарентен и недискриминаторен начин, без трошоци, во рок до три недели
- Завршна фактура во рок од шест недели по промената на снабдувач
- Ефикасно постапување по барања, претставки и приговори
- Стручна и техничка поддршка и бесплатни совети

13) Квалитет на комерцијалните услуги

Квалитетот на комерцијалните услуги на Снабдувачот се оценува според следните индикатори:

- Навременост во доставување на фактурите до потрошувачот
- Број на преземени постапки по барања и приговори во однос на фактури и квалитет на испораката
- Број на постапки за заштита на потрошувачот при намалена испорака или прекин
- Број на информации доставени до потрошувачите за квалитет и континуитет на испораката
- Број на постапки преземени во рок подолг од 24 часа по приемот на барањето

14) Енергетска ефикасност и информирање на потрошувачите

Снабдувачот ги објавува сите релевантни информации за потрошувачите на www.senergy.mk и најмалку два пати годишно во фактурата или на друг начин го информира потрошувачот за:

- Количините на електрична енергија набавена во претходната година, според изворите
- Споредба на потрошувачката во тековната со претходната година
- Достапните мерки за подобрување на енергетската ефикасност и ефектите
- Видови договори за енергетски услуги
- Контакт-податоци на организации за заштита на потрошувачите и органи во областа на енергетиката

15) Претставување и застапување на интересите на потрошувачите

Со потпишување на договорот, потрошувачот го овластува Снабдувачот за комуникација со ОДС со цел заштита на неговите права и интереси. Снабдувачот ги превзема дејствијата врз основа на посебно писмено барање од потрошувачот за секој поединечен случај.

Снабдувачот им обезбедува стручна и техничка поддршка и бесплатни совети на потрошувачите за остварување на нивните права согласно Законот за енергетика и Правилата за снабдување.

Контакт информации

С-Енерџи Трејдинг ДООЕЛ Скопје
Даме Груев 16/1, Б.Ц. Палома Бјанка, кат 4
1000 Скопје, Северна Македонија
ЕДБ: 4080025629750 | ЕМБС: 7831617

Служба за поддршка на потрошувачи
Е-пошта: info@senergy.mk
Веб: www.senergy.mk
Приговори: info@senergy.mk

С-Енерџи Трејдинг ДООЕЛ Скопје
Скопје, Јуни 2026