

## **ОБАВЕШТЕЊЕ КУПЦИМА У ПОГЛЕДУ ЗАКЉУЧИВАЊА УГОВОРА О СНАБДЕВАЊУ ТОПЛОТНОМ ЕНЕРГИЈОМ**

На основу члана 13. и 87. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 62/2014 и 6/2016 - др. закон) Друштво са ограниченом одговорношћу за производњу и дистрибуцију енергије и флуида и пружање услуга „Енергетика“ доо, Крагујевац, Косовска 4А, мат. број 17006100, ПИБ 101576503, тел. 0800034033 (у даљем тексту Енергетика) пре закључивања Уговора о снабдевању топлотном енергијом обавештава купце о следећем:

### **1. Основно обележје услуге:**

продаја топлотне енергије.

### **2. Начин обрачуна цене и начин расподеле испоручене топлотне енергије:**

Начин обрачуна топлотне енергије, продајна цена, начин расподеле испоручене топлотне енергије, као и трошкови који се стављају на терет потрошача дефинисани су следећим актима:

- Уредба о утврђивању Методологије за одређивање цене снабдевања крајњег купца топлотном енергијом коју је Влада Републике Србије донела дана 10.07.2015. године („Сл.гласник РС“ бр. 63/15);
- Одлука о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом („Сл.лист Града Крагујевца“ бр. 5/2017);
- Одлука о обједињеној наплати комуналних и других услуга („Сл. лист града Крагујевца“, бр. 3/2003, 8/2005, 35/2008 и 40/2009);
- Решење о давању сагласности на Правила о раду дистрибутивног система „Енергетика“ доо („Сл. лист града Крагујевца“, бр. 29/2017);
- Решење о давању сагласности на Методологију о начину расподеле измерене топлотне енергије на заједничком калориметру по тарифним групама „Енергетика“ доо („Сл. лист града Крагујевца“, бр. 31/2017).

Енергетика обавештава купце да је цена топлотне енергије утврђена **Одлуком о давању сагласности на Одлуку о ценама топлотне енергије „Енергетика“ доо Крагујевац („Сл. лист града Крагујевца“, бр. 27/2017)** којом су дефинисане цене и категорије купаца.

Сва документа налазе се на интернет страници **[www.energetika-kragujevac.com](http://www.energetika-kragujevac.com)**

Енергетика обавештава купце топлотне енергије за стамбени простор да се наплата испоручене топлотне енергије врши на основу рачуна које им доставља Јавно стамбено предузеће Крагујевац, Крагујевац, Николе Пашића бр. 2, мат. број 07165471, ПИБ 101578327, и исте плаћају путем Система обједињене наплате што је дефинисано Споразумом о међусобним правима и обавезама у организовању и вршењу послова обједињене наплате комуналних и других услуга на територији града Крагујевца од 26.08.20003. године

Енергетика обавештава купце топлотне енергије за друштвене делатности и остале кориснике да се наплата испоручене топлотне енергије врши на основу рачуна које Енергетика доставља купцу и исте плаћају у року назначеном на самом рачуну.

На све цене обрачунава се ПДВ.

### **3. Начин и рок испоруке топлотне енергије:**

Енергетика испоручује купцу топлотну енергију и обезбеђује му на предајном месту потребну количину енергије, у току грејне сезоне. По плану грејна сезона почиње 15. октобра текуће и завршава се 15. априла наредне године. Изузетно, у складу са Одлуком о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом („Сл.лист Града Крагујевца“ бр. 5/2017) Енергетика ће испоручивати купцима топлотну енергију у периоду од 01. октобра до 14. октобра и 15. априла до 03. маја, уколико спољна температура два дана узастопно у 21.00 час буде  $+12\text{ C}^0$  или нижа од тога. Грејни дан за снабдевање топлотном енергијом траје од 6.30 до 21.30 часова, а суботом и недељом од 7 до 22 часа и у том периоду одржавају се прописане температуре.

Купци топлотне енергије за стамбени простор и друштвене делатности утврђену цену плаћају током целе године.

Остали купци (корисници) топлотне енергије утврђену цену плаћају током грејне сезоне.

### **4. Постојање законске одговорности због несаобразности услуге Уговору:**

Купац има право да поднесе писмену рекламацију у погледу недовољне температуре у објекту у складу са Одлуком, рекламацију обрачуна топлотне енергије и других услуга које му Енергетика пружа.

Енергетика је дужна да енергетске објекте система даљинског грејања, укључујући и прикључну подстаницу, експлоатише рационално и економично и да их одржава у исправном стању. Топлотна опрема Енергетике је сва опрема која се налази на примарном делу инсталације до измењивача топлоте и дужна је да исту одржава у функционално и технички исправном стању. Топлотна опрема Купца, односно заједничка, недељива сусвојина власника посебних делова стамбеног објекта, је сва опрема која се налази иза измењивача топлоте на секундарном делу инсталације, укључујући и измењивач топлоте. Индивидуални мерачи и делитељи трошкова испоручене топлотне енергије и грејна тела представљају својину власника посебног дела стамбеног објекта.

### **5. Начин изјављивања рекламације и решавања исте:**

У складу са чл. 56. Закона о заштити потрошача, купац има право да изјави рекламацију ради остваривања својих права у случају појаве недостатака у погледу пружене услуге, погрешно обрачунате цене или Уговора, у року од осам дана од дана пријема истих.

Рекламација се може изјавити писаним путем попуњавањем посебног формулара сваког радног дана од 07.00 до 15.00 часова у улици Николе Пашића бр. 15, путем бесплатне телефонске линије 0800034033, преко поште, као и електронским путем на е-mail адресу [office@energetika-kragujevac.com](mailto:office@energetika-kragujevac.com). Енергетика је дужна да без одлагања, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори купцу на изјављену рекламацију. Одговор Енергетике на рекламацију купца мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву купца и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може да буде

дужи од 15 дана од дана подношења рекламације. Уколико Енергетика из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву купца у року који је договорен, дужна је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести купца и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном. Уколико се утврди да је рекламација основана, односно да пружена услуга не одговара уговореном квалитету Енергетика ће омогућити купцу повраћај више уплаћеног износа.

## **6. Услови за отказ Уговора:**

Уговор о снабдевању топлотном енергијом купац може отказати под следећим условима дефинисаним Одлуком о снабдевању града Крагујевца топлотном енергијом, односно:

- да је отказ дат у периоду ван грејне сезоне, а најкасније 45 дана пре почетка нове грејне сезоне;
- да је на дан давања отказа измирио дуговања на име потрошене топлотне енергије, доспеле до дана отказа;
- да искључење, односно обустава испоруке топлотне енергије не утиче на квалитет грејања у просторијама других крајњих купаца и
- да су испуњени технички услови за отказ уговора од стране крајњег купца.

Купац је обавезан да приликом отказа уговора о снабдевању топлотном енергијом у свему поступи у складу са Одлуком о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом („Сл.лист Града Крагујевца“ бр. 5/2017) и Правилима о раду дистрибутивног система „Енергетика“ доо („Сл. лист града Крагујевца“, бр. 29/2017).

## **7. Важење Уговора о снабдевању топлотном енергијом:**

Уговор о снабдевању топлотном енергијом се закључује на неодређено време.

Уколико купац не закључи Уговор о снабдевању топлотном енергијом сматра се да је уговорни однос настао започињањем коришћења комуналне услуге, односно даном почетка пружања комуналне услуге, као и када се користи супротно одредбама Одлуке.

## **8. Право купца на приступачну цену и квалитет:**

Купцу топлотне енергије, услуга снабдевања топлотном енергијом мора да буде пружена по приступачној цени и мора имати одређени квалитет предвиђен Одлуком.

## **9. Тарифа за прикључење на мрежу:**

Податке о износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу, купац може да добије позивом на број 034/305-186, у Сектору развоја.

#### **10. Статус угроженог купца:**

Купац коме се испоручује топлотна енергија, може стећи статус угроженог купца под условима и на начин предвиђен Законом или у складу са посебним актом јединице локалне самоуправе.

#### **11. Промена пружаоца услуге:**

Купац топлотне енергије има право и могућност да промени пружаоца услуге од општег економског интереса исте врсте без додатне накнаде.

#### **13. Постојање могућности вансудског решавања спорова:**

Енергетика обавештава купце о постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова.

#### **14. Услови и поступци за промену услова из уговора:**

Енергетика обавештава купце да ће у случају промене појединих елемената, односно услова из уговора о снабдевању топлотном енергијом, купци топлотне енергије бити благовремено обавештени путем средстава јавног информисања и интернет странице привредног друштва.

#### **15. Накнада за одржавање:**

У складу са Одлуком о снабдевању града Крагујевца топлотном енергијом купци могу одржавање својих грејних инсталација поверити Енергетици и за то се уговара посебна накнада. Износ накнаде утврђује Енергетика.

**Енергетика ће ставити на увид текст Уговора о снабдевању топлотном енергијом, као и сва друга документа на интернет страници привредног друштва [www.energetika-kragujevac.com](http://www.energetika-kragujevac.com) и у службеним просторијама друштва, на адреси Николе Пашића бр. 15, Крагујевац.**