

CG - 80/18

29.03.2024 год/MB

Во согласност со член 136 став 4 точка 9 од Законот за енергетика („Службен весник на Република Македонија“ бр. 96/18 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 96/19 и 236/22), Дирекцијата за технолошки индустриски развојни зони - Скопје, ги изготви следните:

ПРАВИЛА ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПРИГОВОРИ

Општи одредби

Член 1

Дирекцијата за технолошки индустриски развојни зони - Скопје како носител на лиценцата за вршење на енергетска дејност -Снабдување со природен гас, а во согласност со член 136 став 4 точка 9 од Законот за енергетика, обезбедува постапки за ефикасно решавање на приговорите од потрошувачот со можност за вонсудско решавање на истите

Начинот и постапката по приговорот се води во согласност со договорот за снабдување, одредбите на Правилата за снабдување со природен гас и позитивните законски прописи Република Северна Македонија.

Поднесување на приговор

Член 2

(1) Потрошувачот поднесува приговор до снабдувачот:

- 1) во однос на содржината на фактурата, во рок од осум дена од денот на приемот на фактурата,
- 2) во случај на прекин или намалена испорака на природен гас, во рок од осум дена од денот прекиноот 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 и содржи факти и докази на кои е заснован.

Обврски на снабдувачот по поднесениот приговор

Член 3

Снабдувачот обезбедува:

1) постапки за ефикасно решавање на приговорите од потрошувачот во рок од 60 дена, вклучувајќи и можност за вонсудско решавање на спорови и обврска за враќање и/или компензација на средства кога е тоа оправдано,

2) 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, при што потрошувачот да биде запознаен со имињата на службените лица со кои контактирал во постапката по приговорот,

5) водење на евиденција за доставените приговори со назначување на денот и часот на поднесувањето и предметот на приговорот.

Уредно поднесен приговор

Член 4

(1) Приговорот се смета за уредно поднесен ако е поднесен:

1) во архивата на снабдувачот, односно операторот на системот, 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, односно операторот на системот го потврдува денот и часот 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 4

(1) Ако приговорот е нецелосен, неразбирлив или нејасен, снабдувачот во рок од три работни дена од денот на приемот на приговорот со допис ќе го повика 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 2 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 5

(1) Приговорот на фактурата од член 2, став (1), точка 1) од овие Правила може да се однесува на целата пресметка или на дел од пресметката содржана 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 осум дена од денот на приемот на приговорот изготвува нова пресметка и му ја доставува на потрошувачот, со определување на примерен рок за плаќање.

(3) Ако при разгледувањето на приговорот се утврди дека причина за оспорување на фактурата е потрошениот природен гас, снабдувачот ќе го повика операторот на системот 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 системот го доставува на потрошувачот и го известува за начинот на остварување на неговите права.

(5) Ако снабдувачот утврди дека приговорот од член 2, став (1), точки 2), 3) или 5) од овие Правила е целосен и навремен, донесува одлука по приговорот во рок од осум дена од денот на приемот на приговорот.

(6) Ако снабдувачот утврди дека приговорот од член 2, став (1), точка 4) од овие Правила е целосен и навремен, поднесува барање за надомест на штета до соодветниот оператор наредниот работен ден по приемот на приговорот.

Завршни одредби

Член 6

Овие Правила влегуваат на сила со денот на донесување, а истите ќе се објават на web страната на Дирекцијата за Технолошки индустриски развојни зони.

**Дирекција за технолошки
индустриски развојни зони**
Директор
Јован Деспотовски

