



JKP "ТОПЛАНА-ШАБАЦ" ШАБАЦ

Ђуре Јакшића бр.1, 15000 Шабац
Телефон/факс: 015342975
Е-mail: toplana@gromnet.net
Шифра делатности: 35 30
Матични број: 07335393
ПИБ: 100109250

КОНТРОЛНЕ ЛИСТЕ СА ИНФОРМАЦИЈАМА О ПРАВИМА КРАЈЊЕГ КУПЦА ПРИРОДНОГ ГАСА И ИНФОРМАЦИЈА О ОБАВЕЗАМА

питања/одговори

1. Које организације ми могу помоћи да сазнам више о замени снабдевача?

-Агенција за Енергетику Републике Србије www.aers.rs

2. Која су моја права као корисника гаса?

-Права купца природног гаса су гарантована Законом о енергетици и Правилима о раду дистрибутивног система.

3. Где могу да сазнам нешто више о методама плаћања?

-На сајту снабдевача гаса office@toplanasabac.rs

4. Које информације су ми потребне да добијем приступ алтернативним понудама?

-Према Закон, у сви крајњи купци природног гаса имају право да слободно бирају свог снабдевача на тржишту. На сајту www.aers.rs могу добити додатне информације.

5. Које информације треба да имам на рачуну за плаћање?

-Рачун за испоручени природни гас садржи исказану цену природног гаса (по тарифним ставовима), обрачунски период, исказану цену посебно уговорених услуга накнаде прописаних законом, порезе и остале обавезе, сагласно Закону о енергетици, Закону о ПДВ-у, Закону о рачуноводству.

УГОВОРИ И РАЧУНИ

питања/одговори

6. Који минимум информација мора снабдевач да ми да на рачуну?

-Измерене количине гаса, сведене количине гаса, квалитет гаса, надморску висину на месту примопредаје гаса, цену гаса, обрачунски период и сл.

7. Кога треба да контактирам ако рачун не садржи минимум захтеваних информација од стране АЕРС?

-Контактирати снабдевача office@toplanasabac.rs

8. Где могу да добијем информацију о актуалној потрошњи за период: година / месец?

-Обраћањем снабдевачу ЈКП „ТОПЛАНА-ШАБАЦ“ Шабац на електр. адресу: office@toplanasabac.rs Шабац, или поштом на адресу ул. Ђуре Јакшић бр. 1. Шабац 15000.

9. Када је уговор на снази како могу да приступим пуној информацији за комплетан садржај уговора, укључујући и стандардне услове?

-О свему се може информисати на сајту www.aers.rs и office@toplanasabac.rs

10. Која су основна правила за раскид уговора?

У случају селидбе на нову адресу

-Обраћање снабдевачу гаса office@toplanasabac.rs

У случају издавања стана/куће некој другој особи

-обраћање снабдевачу гаса office@toplanasabac.rs

У случају пребацивања на другог снабдевача

-измирење свих дуговања

11.Где могу да сазнам о условима мог снабдевача за отказ уговора?

-На сајту снабдевача office@toplanasabac.rs

12.Да ли имам права да раскинем уговор ако се промени цена?

-Да.

Селим се на другу адресу?

-Да.

13.Који механизам жалби је мој снабдевач поставио?

Које су процедуре за решавање спорова на територији града Шапца?

Коме могу да се обратим за правну помоћ без трошкова?

-Обраћање на бесплатан телефонски број или путем електронске поште.

На све жалбе и примедбе снабдевач је у обавези да одговори у року од 3 дана.

14.Да ли постоји минимални ниво квалитета испоруке?

Да ли имам право на компензацију ако утврђени ниво није постигнут?

-Минимални квалитет испоруке је дефинисан уговором о снабдевању.

15.Које кораке мора снабдевач да предузме пре искључења испоруке природног гаса због неплаћеног рачуна?

-Да обавести у року до 15 дана пре искључења, односно обуставе испоруке гаса у складу са Законом о енергетици и Правилима о раду дистрибутивног система гасовода.

16.Које кораке треба да предузмет ако сматрам да су се уговорени услови променили без одговарајуће најаве? Кога треба да контактирам?

-Снабдевача или АЕРС?

ЦЕНЕ, ТАРИФЕ И ПРАЋЕЊЕ

питања/одговори

17. Како могу да направим разлику између цене,наплате и тарифе на рачуну?

-Увидом у рачун или на сајту снабдевача.

18. Коју информацију треба да добијем од свог снабдевача за његов систем наплате?

-Дефинисано уговором.

19.Која су правила за метод обрачуна који се примењује од стране снабдевача?

-Дефинисана уговором и Правилима о раду дистрибутивног система гасовода.

20. Да ли се тражи депозит и трошак прикључења? Како могу да сазнам више о томе?

-Информација се налази на сајту АЕРС.

21. Да ли постоји систем регулисања цена или друга форма контроле цена на територији града Шапца? Да ли имам право да добијем природни гас по цени која је фиксирана од стране државе?

-Фиксна цена се односи на јавно снабдевање и на исту даје сагласност АЕРС за сваког снабдевача посебно.

22.Кога да контактирам да ми испоручи/монтира мерач протока? Да ли имам могућност избора типа мерача?

-ЈКП „Топлана Шабац“Шабац је оператер дистрибутивног система и одговоран је за правилан рад и одржавање гасовода и мерно регулационих сетова. Сви мерачи протока су баждарени и имају жиг овлашћене лабораторије. Купац може да захтева ванредну контролу мерача протока и ако се покаже да је мерач исправан плаћа надокнаду за баждарење.

23. Да ли је одређен максимални период у току којег мој снабдевач треба да ми достави информацију о мојој актуелној потрошњи?

-Једанпут месечно на почетку наредног месеца путем испостављеног рачуна.

24. Када и како се мерач потрошње гаса читава?

-Мерач се читава једанпут месечно првог наредног месеца или приликом промене цене гаса у присуству купца.

25. Да ли сам изложен повећању цена гаса у току уговорног периода? Да ли постоје јавне мере које смањују ризик услед значајног повећања цене у току трајања уговора о снабдевању?

-Цена на слободном тржишту је уговорена по формули, а за промену цене гаса за јавно снабдевање сагласност даје АЕРС.

26. Која је легална процедура која мора да се испоштује пре него што снабдевач може да промени цену?

-Обавештење о промени цене гаса које се мора упутити минимум 30 дана пре промене цене.

СЛОБОДАН ИЗБОР СНАБДЕВАЧА

питања/одговори

27. Како могу да откажем уговор о снабдевању и пребацам се на другог снабдевача? Дефинисано је правилима о промени снабдевача www.aers.rs

28. Који су минимални услови које морам да испоштујем из уговора о снабдевању у случају отказа од уговора и замене снабдевача?

-Измирење свих насталих дуговања.

29. Нашао сам интересантнију понуду за снабдевање и одлучио сам да заменим снабдевача. Ко завршава папирологију?

-По правилу нови снабдевач.

30. Када се замени снабдевач да ли постоји ризик искључивања са дистрибутивне мреже?

-Ако је спроведен законски поступак промене снабдевача не постоји ризик искључења.

31. Који разлози треба да постоје да би ме спречили да заменим снабдевача? -Дуговања за преузети гас.

32. Колико ће ме коштати замена снабдевача?

-Прописано ценовником сваког снабдевача и дистрибутера.

33. Који је максималан период на који снабдевач везује корисника у уговору о снабдевању?

-Уговори за јавно снабдевање су неограничени, а за снабдевање на слободном тржишту се потписују сваке године.

34. Које треба да се обратим ако сматрам да сам изложен неправедним трошковима за замену снабдевача?

-Дистрибутеру или АЕРС.

ПРИКЉУЧЕЊЕ НА ДИСТРИБУТИВНУ МРЕЖУ

питања/одговори

35. Које да се обратим за прикључење на дистрибутивну мрежу ?

-ЈКП „Топлани Шабац“ Шабац, ул. Ђуре Јакшића бр. 1

36. Да ли треба да потпишем уговор са дистрибутером, и са којим, да би мој објекат био прикључен на дистрибутивну мрежу?

-JKП „Топлана Шабац“ је оператор дистрибутивног система. Потребно је да доставите JKП „Топлани Шабац“ попуњен Захтев за прикључење (захтев на сајту Топлане) са потребном документацијом у прилогу. Уколико има техничке могућности прикључења на ДГМ и уколико је документација без законских недостатака, односно да се на основу исте може исходovati Решење о одобрењу извођења радова за гасни прикључак и монтажу мерно регулационог сета на фасади објекта, JKП „Топлана-Шабац“ ће потенцијалном потрошачу издати Решење и Уговор о прикључењу на ДГМ.

37. Како да сазнам ко на територији града Шапца има техничке могућности за прикључење мог објекта на дистрибутивну мрежу?

-JKП „Топлана Шабац“ Шабац

38. Немам уговор о прикључењу нити валидну понуду. Који дистрибутер је у обавези да ми обезбеди прикључење на дистрибутивну мрежу без потписаног уговора и плаћања прикључка? Ко је уобичајени дистрибутер на територији града Шапца?

-JKП „Топлана Шабац“ Шабац је опретатер дистрибутивног система у Шапцу.

39. Ко је мој контакт у случају прекида испоруке гаса? Кога треба да позовем везано за техничка питања увези испоруке гаса?

-За техничка питања у вези испоруке/прекида гаса за прикључене објекте на ДГМ у Шапцу потребно је обратити се JKП „Топлана-Шабац“ Шабац, ул. Ђуре Јакшића бр.1, контакт телефон 015/342 976, 342 977, 304 040, Е-маил: officgas@toplanasabac.rs;

40. Ко је одговоран за штету која настане у мом домаћинству услед прекида испоруке гаса?

-Уговором о снабдевању природним гасом дефинисане су обавезе снабдевача.

41. Ако се деси да имам привремене финансијске проблеме, како могу да избегнем искључење снабдевања гасом који је виталан за потребе кувања и грејања мог домаћинства?

-Не постоји могућност избегавања плаћања гаса.

42. Шта се дешава ако мој снабдевач прекине своје пословање? Која је последња обавеза мог снабдевача?

-Да обавести купца о новонасталој ситуацији. У случају да дође до поремећаја у пословању снабдевача он је дужан да се обрати надлежном министарству за послове енергетике ради предузимања мера неопходних за обезбеђивање континуираног, уредног и квалитетног снабдевања купаца. (Уговор о поверавању обављања делатности од општег интереса).

43. У случају националне, регионалне или локалне кризе или других инцидената који озбиљно утичу на испоруку гаса где могу да добијем информације везано за предузете хитне мере?

-За техничка питања у вези испоруке/прекида гаса за прикључене објекте на ДГМ у Шапцу потребно је обратити се JKП „Топлана - Шабац“ Шабац, ул. Ђуре Јакшића бр.1, Контакт телефон 015/342-975, 304-040

ЖАЛБЕ

питања/одговори

44. Где могу да сазнам више детаља о процедурама за жалбе мог снабдевача?

-На сајту снабдевача и АЕРС.

45. Потребна ми је подршка да решим спор са снабдевачем или дистрибутером. Од ког неутралног, независног националног тела могу да тражим помоћ без надокнаде у случају спора?

-Агенција за енергетику Републике Србије и удружења за заштиту потрошача.

ЗАСТУПАЊЕ ПОТРОШАЧА питања/одговори

46.Нема конкурентне понуде на територији града Шапца. Само је један дистрибутер и снабдевач. Које да се обратим да би се увела конкуренција?
-Агенција за енергетику Републике Србије.

47.Који надлежни орган је одговоран за промоцију фер и ефективне конкуренције?
-АЕРС

СОЦИЈАЛНЕ МЕРЕ питања/одговори

48.Шта ће се десити када не реагујем на опомену снабдевача за уплату рачуна?
-Долази до обуставе испоруке гаса.

49.Шта да радим ако сам искључен?
-Потребно је измирити дуг према снабдевачу за утрошени гас и платити таксу за поновно прикључење.

50.Да ли постоји дефиниција осетљивих (заштићених) потрошача на територији града Шапца?Које критеријуме треба да испуним да бих био у групи осетљивих (заштићених) потрошача којима треба помоћ?
-Дефинисано законом о енергетици.

51.Која подршка и заштита су доступни потрошачима који се налазе у деликатној финансијској ситуацији на територији града Шапца?
-Обратити се локалној самоуправи .

52.Како могу да смањим моју потрошњу гаса да бих плаћао мањи рачун?
-Рационализацијом потрошње и енергетском ефикасношћу објекта који се греје.

53.Кога треба да зовем како би сазнао које су локалне мере заштите за осетљиве (заштићене) потрошаче?
-АЕРС.

-Поштовани купци гаса за све додатне информације и појашњења можете се обратити вашем дистрибутеру и снабдевачу гаса ЈКП „Топлана-Шабац“Шабац путем бесплатног телефонског позива на број 0800/ 010 - 015 или путем електронске поште.

-У хитним ситуацијама, цурење гаса и сл. можете нас контактирати на тел:
015/304-040,
015/342-976,
015/342-977.

С поштовањем,

Ваш снабдевач и дистрибутер ЈКП „ Топлана Шабац“ Шабац.