

HSE Balkan Energy d.o.o. Beograd

Licencirani snabdevač električnom energijom u R. Srbiji

Vlasnik licence: O186/16-LE-SN, izdata od AERS, dana 1.3.2016. god.

## **PRAVA KRAJNJEG KUPCA ELEKTRIČNE ENERGIJE**

### **Da li Kupac ima pravo da promeni snabdevača?**

Kupac električne energije ima pravo slobodnog odabira svog snabdevača. Jedini uslov je, da raskine ugovor sa prethodnim snabdevačem ili sačeka istek ugovora sa prethodnim snabdevačem i da, potom, pokrene proceduru odabira novog snabdevača. Prema prethodnom snabdevaču je, prethodno, u obavezi da izmiri sve svoje finansijske obaveze koje proističu iz Ugovora o potpunom snabdevanju.

### **Koliko traje procedura promene snabdevača?**

Ako su ispunjeni svi uslovi, procedura traje najviše 21 dan.

### **Da li Kupac može da raskine ugovor sa prethodnim snabdevačem?**

Snabdevač je u obavezi da ne uslovljava Kupca na bilo koji način kod raskida ugovora. Ugovaranje penala, minimalnih količina i/ili slično nije u skladu sa Zakonom.

### **Da li Kupac menja brojila na svojim mernim mestima kod promene Snabdevača? Kome se Kupac obraća u vezi problema sa kvalitetom isporučene električne energije, kvarova i slično?**

Kupac ne menja brojilo kod promene snabdevača. Promenom snabdevača, ne menja se ništa u pogledu kvaliteta električne energije, primopredajnih mesta i sl. Ovo je u isključivoj nadležnosti opeoratora sistema i operatora distributivnog sistema. U slučaju prekida snabdevanja zbog kvara, Kupac se direktno obraća nadležnom operatoru distributivnog sistema, u mestu gde se nalazi merno mesto. Takođe, sve primedbe na kvalitet isporučene električne energije, kao i na tačnost merenja utrošene električne energije, Kupac dostavlja operatoru sistema odnosno operatoru distributivnog sistema. Snabdevač ne snosi odgovornost za neisporučenu električnu energiju zbog kvara.

### **Kako Kupac uspostavlja inicijalni kontakt sa Snabdevačem HSE Balkan Energy d.o.o?**

Potencijalni Kupac se obraća mailom Snabdevaču HSE Balkan Energy na E-mail adresu: [balkan.energy@hse.si](mailto:balkan.energy@hse.si) sa sledećim podacima:

- utrošena električna energija po mesecima u poslednjih 12 meseci, po tarifama i procenjena mesečna potrošnja po tarifama u periodu za koji se traži ponuda
- osnovni podaci o firmi (delatnost, popis svih mernih mesta i lokacija gde se ova mesta nalaze)
- pun naziv firme i PIB

Kupac je u mogućnosti da direktno komunicira Snabdevača HSE Balkan Energy i pre dostavljanja zahteva za ponudu na tel. br. 011 311 20 82, gde može dobiti sve potrebne informacije u vezi izrade zahteva, ali i u vezi cena električne energije na tržištu uopšte, a naročito u R. Srbiji.

### **Gde se Kupac može obavestiti o uslovima snabdevanja kod Snabdevača HSE Balkan Energy?**

Osnovni uslovi snabdevanja su definisani Zakonom i podrazumevaju balansiranje svih potreba Kupca za električnom energijom.

Snabdevač zadržava pravo da proceni da li će od Kupca zatražiti sredstva obezbeđenja za ispunjenje njegovih obaveza iz ugovora o snabdevanju.

Rok plaćanja za električnu energiju je najviše 20 dana po mesecu isporuke.

U slučaju da Kupac ne izvršava svoje finansijske obaveze prema Snabdevaču, Snabdevač ima pravo da zatraži od Operatora distributivnog sistema obustavu isporuke električne energije Kupcu.

U odgovoru na inicijalni zahtev, Snabdevač HSE Balkan Energy će navesti uslove pod kojima bi zaključio Ugovor o potpunom snabdevanju sa Kupcem. Po pravilu, sam tekst Ugovora bi bio prezentiran Kupcu, pošto on prihvati uslove koje je Snabdevač HSE Balkan Energy dostavio u svojoj ponudi, i u roku koji je naveden u ponudi. Ponuda mora biti u saglasnosti sa Zakonom.

### **Na koji način Kupac može dostaviti prigovor, a koji se odnosi na realizaciju Ugovora o potpunom snabdevanju sa Snabdevačem HSE Balkan Energy?**

Kupac može dostaviti prigovor u roku od 7 dana po dobijanju Računa, direktno Snabdevaču. Snabdevač je u obavezi da Kupcu dostavi odgovor na prigovor u roku od 3 dana. Račun za električnu energiju ima dva dela. Prvi deo, koji se odnosi na utrošenu aktivnu električnu energiju je u isključivoj nadležnosti Snabdevača. Preostali deo računa ima formu koja je definisana, sa cenama usluga koje određuje regulatorni organ i na koje Snabdevač nema uticaja. Ove cene i troškovi su isti za Kupca, bez obzira koji ga Snabdevač snabdeva električnom energijom.

### **Kome se Kupac može obratiti u slučaju da traži Snabdevača?**

Kupac se može obratiti bilo kom Snabdevaču, koji je za tu delatnost pribavio odgovarajuću licencu. Registar licenci je dostupan na sajtu Agencije za energetiku R. Srbije.

### **Kako se rešavaju sporovi koji mogu nastati tokom realizacije Ugovora o potpunom snabdevanju?**

Strane u ugovoru će učiniti sve napore da sporove rešavaju u duhu dobrih poslovnih običaja i sporazumno. Ukoliko to nije moguće, sporovi će se rešavati pred Sudom u Beogradu i primenjivaće se pravo R. Srbije.

Beograd, 30.10.2020