



ГЕН-И ПРОДАЖБА НА ЕНЕРГИЈА ДООЕЛ Скопје  
Булевар Партизански одреди 15А/1, 1000 Скопје, Северна Македонија  
Т: +386 1 58 96 400; Ф: +386 1 58 96 429  
Е: info@gen-i.eu; W: www.gen-i.si/en

## Правилник за постапка за решавање на приговори на потрошувачите

Со овој правилник за постапка за решавање на приговори на потрошувачите, ГЕН-И Продажба на енергија ДООЕЛ Скопје (во натамошниот текст: Снабдувач), заради заштита на правата на потрошувачите, ја утврдува постапката за поднесување приговори, рекламации и побарувања (во натамошниот текст заеднички: Приговори) за наплата, комерцијални услуги на снабдувачот или во однос на други права на потрошувачите и начинот и постапката за решавање на тие приговори во согласност со Поглавје VI. од Правилникот за снабдување со електрична енергија донесен од Регулаторната комисија за енергетика и водостопанство на Република Северна Македонија, на седницата одржана на 07.09.2018 година и потоа изменети.

### 1. ОБВРСКИ НА СНАБДУВАЧОТ

Снабдувачот воспоставува ефикасна постапка за вонсудско решавање спорови, за решавање на приговорите на потрошувачите во предвидените рокови и во секој случај најдоцна во рок од 60 дена согласно овој правилник. Во случај приговорите на потрошувачот да бидат оправдани, снабдувачот е должен да го врати и/или да го надомести потрошувачот како што е утврдено во секој поединечен случај.

Снабдувачот писмено ќе го информира потрошувачот за своите одлуки, вклучувајќи го и објаснувањето на мерките преземени по приговорот.

Приговорите ќе ги решаваат назначените вработени кај Снабдувачот, а нивните имиња ќе му бидат познати на потрошувачот.

Снабдувачот води евиденција за поднесените приговори заедно со денот и часот, како и предметот на поднесувањето.

Во случај на потрошувачот да му биде потребна стручна и административна помош за изготвување на приговорот, вклучувајќи ги потребните информации и датум, снабдувачот ќе ја обезбеди таквата помош во разумен рок.

### 2. ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПРИГОВОР

Потрошувачот поднесува приговор до снабдувачот:

- во однос на фактурата, во рок од осум (8) дена од денот на приемот на фактурата;
- во случај на прекин или намалена испорака на електрична енергија, во рок од осум (8) дена од денот на прекилот или намалувањето на испораката;
- во случај на неисполнување на договорните обврски од страна на снабдувачот утврдени во договорот за снабдување, во рок од петнаесет (15) дена од денот кога обврската требало да биде исполнета;
- во случај на неисполнување на обврската за обезбедување на пропишан или договорен квалитет на услугата, во рок од триесет (30) дена од настанот на настанот поради кој не е исполнет бараниот квалитет на услугата;
- во други случаи поврзани со снабдување каде што настанала повреда на правата на потрошувачот.

Приговорот го поднесува потрошувачот или друго лице овластено од потрошувачот.

Приговорот ќе се смета за уредно доставен доколку е поднесен:

- лично во архивата на снабдувачот на адреса:
- ГЕН-И Продажба на енергија ДООЕЛ Скопје,
- Булевар Партизански одреди 15А/1,
- 1000 Скопје,
- Северна Македонија;
- по препорачана пошта или курир на горната адреса, со јасна идентификација на времето на прием;
- преку е-пошта до адреса на е-пошта: [info.skopje@gen-i.eu](mailto:info.skopje@gen-i.eu)

ГЕН-И ПРОДАЖБА НА ЕНЕРГИЈА ДООЕЛ Скопје, Булевар Партизански Одреди бр15А/1, 1000 Скопје, Северна Македонија, Банкарска сметка: Комерцијална банка АД Скопје, Орце Николов 3, 1000 Скопје, 300-0000024827-51, IBAN: MK07300701002303232, Swift: KOBSMK2X; Банкарска сметка: Шпаркесе банка А.Д. Скопје, Васил Иљоски 14, 1000 Скопје, 250-0101021089-55, IBAN: MK07250701000688936, SWIFT: INSBMK22; ЕМБС 6215092; Лиценца за снабдување со електрична енергија бр. ЕЕ-СНАБ-137-2013 издадена од Регулаторна Комисија за енергетика и водни услуги на Република Северна Македонија

GEN-I ENERGY SALES DOOEЛ Скопје, Bulevar Partizanski Odredi no 15/A/1, 1000 Skopje, North Macedonia, Bank account: Komercijalna banka AD Skopje, Orce Nikolov 3, 1000 Skopje, 300-0000024827-51, IBAN: MK07300701002303232, Swift: KOBSMK2X; Sparkasse Bank AD Skopje, Str. Vasil Iljoski 14, 1000 Skopje, 250-0101021089-55, IBAN: MK07250701000688936, SWIFT: INSBMK22; EMBS 6215092; Electricity supply license no. EE-SNAB-137-2013 issued by the Regulatory Commission for Energy and Water Services of the Republic of North Macedonia

Приговорот особено содржи:

- детали за потрошувачот,
- детали за мерното место,
- предмет на приговорот и
- ако се однесува на фактура, референтен број на фактура.

Снабдувачот ќе му издаде потврда на потрошувачот за денот и времето кога е примен приговорот.

Во случај приговорот да е нецелосен, неразбирлив или нејасен, снабдувачот е должен во рок од три (3) работни дена од денот на приемот на приговорот, писмено да побара од потрошувачот да го измени и/или исправи приговорот во рок од осум (8) дена.

Снабдувачот ќе го одбие приговорот доколку:

- не е доставен во горенаведените рокови;
- поднесен е од неовластено лице;
- приговорот не спаѓа во надлежност на снабдувачот за решавање;
- приговорот е предмет на поведена судска или управна постапка; или
- Потрошувачот не го изменил и/или корегирал приговорот по писмено барање од страна на снабдувачот.

### **3. ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПРИГОВОР**

#### **a. Приговор на фактура**

Приговорот во врска со фактурата може да се однесува на целата или на дел од фактурата издадена од снабдувачот. Во случај кога приговорот се однесува на делот од фактурата, потрошувачот е должен да го подмири неспорниот износ до рокот на достасување на фактурата.

Доколку снабдувачот утврди дека причината за приговорот на фактурата е неточна пресметка, снабдувачот ќе изготви нова пресметка и ќе ја достави до потрошувачот во рок од осум (8) дена од приемот на приговорот. Снабдувачот ќе определи рок на доспевање на новата фактура, кој не може да биде пократок од дваесет (20) дена од денот на приемот на новата фактура.

Доколку снабдувачот утврди дека причината за приговорот на фактурата се однесува на потрошената електрична енергија, снабдувачот ќе го повика операторот да се произнесе по приговорот во рок не подолг од три (3) работни дена од денот на приемот на приговорот. Снабдувачот ќе го достави одговорот на операторот во рок од три (3) работни дена од неговиот прием и ќе го информира потрошувачот за начинот на остварување на неговите права.

#### **b. Приговор за квалитетот на дадената услуга**

Доколку снабдувачот утврди дека приговорот за квалитетот на дадената услуга е целосен и навремено поднесен, снабдувачот ќе го достави барањето за надомест до соодветниот оператор наредниот работен ден по приемот на приговорот.

#### **c. Други приговори**

Во случај снабдувачот да утврди дека приговорот за други горенаведени работи е целосен и навремено поднесен, снабдувачот ќе ја донесе одлуката во рок од осум (8) дена од денот на приемот на приговорот.