

## KONTROLNA LISTA SA PRAVIMA POTROŠAČA

### I OBAVEZNE INFORMACIJE

#### Pitanja

1. Koje organizacije ili organi u mojoj oblasti mogu da mi pomognu da saznam više o promeni dobavljača?  
Agencija za energetiku Republike Srbije.
2. Koja su moja prava kao potrošača gasa?  
Krajnji kupac uživa zaštitu svojih prava u skladu sa ovim Zakonom o energetici (Sl.gl. RS br. 145/14 i 95/18), Uredbom o opštim uslovima za isporuku prirodnog gasa (Sl.gl. RS br. 47/06, 3/10 48/10), propisima donetim na osnovu ovog zakona i uredbe, zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača i drugim propisima.  
Zabranjeno je nepošteno poslovanje, odnosno obmanjujuće poslovanje u smislu propisa o zaštiti potrošača, a ponuđeni uslovi za zaključenje ugovora moraju biti transparentni i sačinjeni jasnim i razumljivim jezikom.
3. Gde da pronađem više o načinima plaćanja?  
U propisima NBS i sajtu Sombor-gas doo, Sombor.
4. Koje informacije bi mi trebale da bih mogao da ocenim alternativne ponude snabdevanja?  
Cena energenta, kapaciteta, naknada po mestu isporuke...
5. Koje podatke treba navesti na mom računu?  
Vaš korisnički broj, prezime, ime i adresu, obračunski period, mesto i datum izdavanja, datum dospeća, broj merača, tip potrošača, staro i novo očitano stanje brojila, korekciju po temperaturi, pritisku i kvalitetu gasa, kao i svedeno utrošeno stanje, cenu energenta, naknadu po mestu isporuke i naknadu za energetske efikasnost, iznos PDV-a, zaduženje, kao i dug ili pretplatu iz prethodnog perioda, kao i tekuće račune na koje se može izvršiti plaćanje sa pozivom na broj.
6. Gde da potražim više o merama energetske efikasnosti u svom kraju?  
Na sajtu Agencije za energetske efikasnosti RS.
7. Ko je odgovoran za zaštitu potrošača u mom kraju?  
Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija RS, Sektor za zaštitu potrošača, kao i razna udruženja potrošača.

### II UGOVORI

#### Pitanja o naplati

8. Koje je minimalne podatke dužan da mi dostavi dobavljač na računu?  
Sve navedene pod 5.
9. Kome da se obratim ako moj račun ne sadrži minimalne zahteve koje zahteva zakonodavstvo?  
Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija RS, Sektor za zaštitu potrošača, Agenciji za energetiku RS, Udruženju potrošača.
10. Gde mogu da dobijem podatke o svojoj stvarnoj potrošnji u određenom periodu: godinu, mesec?  
U Sombor-gas doo, Sombor i na sajtu Sombor-gasa.
11. Kakve informacije treba da pitam potencijalnog dobavljača pre sklapanja ugovora?  
Sva pitanja vezana za navedeni Zakon i Uredbu.
12. Kako mogu dobiti pristup potpunim i razumljivim informacijama o ponudi snabdevanja?  
Na sajtu Sombor-gas doo imate sve primere svih vrsta ugovora zavisno od tipa snabdevanja.
13. Nakon što je ugovor na snazi, kako mogu pristupiti potpunim informacijama o njegovom kompletnom sadržaju, uključujući sve standardne uslove i odredbe?  
Svi standardni uslovi i odredbe iz pomenutog zakona i uredbe su u ugovoru čiji primerak posedujete, a za više važe navedeni zakon i uredba koju možete naći na sajtu Ministarstva energetike RS i AERS-a.
14. Koja su opšta pravila za otkazivanje ugovora? Konkretno, kada se premeštate na novu adresu? - Dajem moj stan / kuću nekom drugom? - prelazak na drugog dobavljača?  
Za otkazivanje ugovora o potrošnji moraju biti izmirene sve obaveze prema postojećem dobavljaču, tj. Sombor-gas doo, Sombor. Inače u ovom pitanju se dotičete dva različita ugovora: Ugovor o

pristupanju distributivnoj mreži Sombor-gasa i Ugovora o potrošnji, koji može biti sa različitim dobavljačem. Ugovor o pristupanju distributivnoj mreži (Ugovor o izgradnji gasnog priključka) se ne može preneti na treće lice bez saglasnosti Sombor-gas doo.

15. Gde mogu da saznam o sopstvenim uslovima za otkaz svojih dobavljača?  
U svojim primercima ugovora, ranije navedenim zakonima i Zakonu o obligacionim odnosima.
16. Da li imam pravo da otkážem ugovor ako se - cena promeni? - Prelazim u druge prostorije?  
Da, po izmirenju obaveza, merni set je vlasništvo Sombor-gas doo, Sombor.
17. Prebacio sam / prešao na novog dobavljača. Da li još uvek moram da platim račune za staru adresu / dolazak od mog bivšeg dobavljača?  
Ne, ako ste izmirili sve obaveze i obavestili Sombor-gas da niste više potrošač na staroj adresi (Sombor-gas će izvršiti skidanje mernog seta i blokadu starog mernog mesta).
18. Koji mehanizam za rešavanje žalbi je uspostavio moj dobavljač? Koji su postupci za rešavanje spora u mojoj oblasti? Kome se mogu obratiti za pomoć bez troškova?  
Sombor-gas je uspostavio besplatan korisnički servis putem telefona ili slanjem mejla na adresu sajta Sombor.gas ili lično u sedištu firme.
19. Da li postoji minimalan nivo kvaliteta snabdevanja? Da li imam pravo na naknadu ako nije ispunjen unapred određeni kvalitet snabdevanja?  
Ugovor o isporuci je predviđena bazna toplotna vrednost. Sertifikat o kvalitetu je izdat od ovlašćene kontrolne organizacije i njeni parametri se automatski ugrađuju u račun, tako da se kupcu automatski nadoknađuje npr. manji kvalitet.
20. Koje korake mora prvo preduzeti dobavljač pre nego što me prekine sa isporukom zbog neplaćenog računa?  
Na svakom računu piše da je u slučaju duga, račun ujedno i opomena, zatim se dobija posebna opomena, a ako se ni tada ne plati ili postigne reprogram, sledi nalog za isključenje, a potom i tužbeni zahtev.
21. Koje korake da preduzmem ako smatram da je jedan od mojih uslova ugovora promenjen bez adekvatne najave? Kome da se obratim?  
Sombor-gas se u svom poslovanju apsolutno pridržava odredaba svih napred navedenih zakona i putem obaveštenja na samim računima, posebnim obaveštenjima i sredstvima javnog informisanja u zakonskom roku obaveštava kupce o promenama iz uslova ugovora.

### III CENE, TARIFE I PRAĆENJE

#### Pitanja

22. Kako mogu razlikovati cenu, naknadu i tarife na računu?  
Svaka stavka na računu je decidno navedena, a na formu i sadržaj računa saglasnost je dala AERS.
23. Koje informacije treba da dobijem od svog dobavljača o njegovom sistemu naplate?  
Sistem naplate je u potpunosti usklađen sa Metodologijama i Uredbama koje proističu iz napred navedenih zakona i mogu se naći na portalima Agencije za energetiku RS, i drugih.
24. Koja su pravila o metodi izračunavanja koju mora primeniti moj dobavljač?  
Pravila su definisana metodologijama koje propisuje Agencija za energetiku Republike Srbije kao nezavisno regulatorno telo.
25. Da li će od mene tražiti depozite i troškove priključenja? Kako mogu saznati više o njima?  
Troškovi priključenja su definisani Odlukama koje se mogu naći na sajtu Sombor-gas-a i AERS-a.
26. Kako mogu razlikovati ponude? Mogu li dobiti informacije o cenama energije po jedinici uzimajući u obzir parametre za izračunavanje cena i moguće mehanizme indeksacije koji se primenjuju na puni ugovorni period?  
Za razliku od zemalja EU, u Republici Srbiji ne postoji obaveza svođenja različitih energenata na istu mernu jedinicu, npr kW, kada je takva indeksacija moguća. Na nekim portalima udruženja potrošača i stručnim portalima mogu se pronaći koeficijenti za svođenje na istu mernu jedinicu.
27. Gde mogu pristupiti elektronskom kalkulatoru cene?  
Na već navedenim portalima uz unošenje svih neophodnih parametara uključujući i nadmorsku visinu mesta isporuke koja je za svaku stanicu različita i zato nema jedinstvenog kalkulatora.
28. Gde mogu pronaći alat koji će mi pomoći da uporedim različite ponude snabdevanja?

Ovo je veoma kompleksno pitanje jer krajnju cenu ne određuje samo energent u koji je uključena i cena troškova vlasnika mreže (mrežarina), u ovom slučaju Sombor-gasa, kao i naknada po mestu isporuke, kao i kapacitet koji je potrošaču odobren i izračunat. U sadašnjem trenutku ovi troškovi padaju na teret tog drugog isporučioća, pa je na sajtu AERS-a moguće pronaći informacije o cenama drugih snabdevača.

29. Da li je za moj kraj objavljen nedavni monitoring cena?

Agencija za energetiku redovno godišnje objavljuje godišnji izveštaj sa monitoringom cena za celu Srbiju.

30. Koje su opcije plaćanja otvorene za mene?

Plaćanje je moguće izvršiti na blagajni poslovnih banaka, poštama ili elektronski na jedan od računa Sombor-gas doo.

31. Da li se u mom području primenjuje sistem regulisanih cena ili drugih oblika kontrole cena? Da li imam pravo na primanje energije po ceni koju određuje nacionalni organ?

Mada je tržište otvoreno za tzv. javno snabdevanje cene su regulisane i spadaju u nadležnost Agencije za energetiku RS koje je nezavisan organ za celu Srbiju.

32. Kome moram da se obratim da bih dobio merač potrošnje? Da li imam mogućnost izbora vrste brojila koje mogu da dobijem?

Merač potrošnje dobijate potpisivanjem ugovora o priključenju i ispunjenju uslova ugovora i nemate mogućnost izbora merača, već se ugrađuje merilo baždareno i overeno u akreditovanoj laboratoriji, i ostaje osnovno sredstvo Sombor-gas doo.

33. Da li je naveden maksimalni vremenski period, tokom kojeg moj dobavljač mora da mi dostavi podatke o mom stvarnom utrošku gasa?

Očitavanje se vrši mesečno i svaki mesec dobijate stvarni utrošak.

34. Kada i kako se očitava moj merač potrošnje?

Očitavanje se vrši ručno na kraju svakog meseca.

35. Da li sam izložen povećanju cena energije tokom određenog perioda ugovora? Postoje li javne mere koje smanjuju rizik da se suočim sa značajnim poskupljenjima tokom trajanja mog ugovora?

Cena gasa za javno snabdevanje zavisi od nabavne cene, a koja zavisi od situacije i cena nafte na svetskom tržištu. Zadnjih nekoliko godina cene prirodnog gasa su u velikoj meri iste i stabilne.

36. Koji je (pravni) postupak pre nego što dobavljač može promeniti cenu isporuke?

Tek po promeni odobrene nabavne cene vrši se kalkulacija na koju saglasnost daje AERS. Tako dobijena cena mora biti objavljena i potrošačima dostavljena najmanje 30 dana pre početka primene.

#### **IV BESPLATNI IZBOR DOBAVLJAČA**

##### Pitanja

37. Ko su aktivni dobavljači u mom području?

Sombor-gas doo, JP Srbijagas, Cestor Veks. Za javno snabdevanje samo Sombor-gas.

38. Kako mogu otkazati ugovor i prebaciti se na novog dobavljača?

Izmirenjem svih obaveza prema starom dobavljaču i poštovanjem Uredbe o promeni snabdevača.

39. Koji su minimalni opšti uslovi za otkaz u slučaju prelaska?

Nema posebnih minimalnih uslova. Definisano je Uredbom o promeni snabdevača.

40. Našao sam zanimljiviju ponudu za snabdevanje energijom i odlučio sam da se prebacim. Ko se brine za rad na papiru?

U principu, Vi i novi dobavljač.

41. Da li postoji rizik od prekida isporuke prilikom prebacivanja dobavljača?

Ako su izmirene obaveze, ne.

42. Koji razlozi mogu da me odvrate od namere da menjam dobavljača?

Sama procedura prelaska i problema oko ponovnih uključenja i sl., problemi sa eventualnim neredovnim izmirenjem obaveze novog prema starom dobavljaču (mrežarine) itd.

43. Postoje li situacije koje bi me sprečile da bez kazni pređem na novog dobavljača?

Ukoliko poštujuete proceduru definisanu Uredbom o promeni snabdevača ne postoji kazna za promenu dobavljača.

44. Koliko će me koštati promena dobavljača?

Ne košta ništa.

45. Koliko maksimalno dobavljač može da ugovorno veže potrošača?

Minimalno godinu dana, a za maksimalno nema ograničenja.

46. Kome da se obratim ako mislim da sam nepravedno zadužen za promenu dobavljača?

Novom dobavljaču i AERS-u. To je Vaš izbor.

## **V PRIKLJUČAK NA MREŽU**

Pitanja

47. Kome da se obratim da bih se prvi put snabdevao gasom?

Sombor-gas doo, Sombor.

48. Da li moram da potpišem ugovor i sa kim da potpišem ugovor?

Da, o priključenju, a po Rešenju o odobrenju za priključenje, sa Sombor-gasom, sa kojim ne morate da potpišete Ugovor o isporuci gasa.

49. Kako da otkrijem ko je moj dobavljač?

Obično je isti sa kojim ste potpisali Ugovor o priključenju.

50. Nemam formalni ugovor o snabdevanju ili čak valjanu ponudu za snabdevanje gasom. Koji dobavljač je dužan da mi obezbedi energiju uz plaćanje sa ili bez formalnog ugovora? Ko je moj podrazumevani dobavljač?

Snabdevanje neće početi pre ugovora, a ugovor možete potpisati tek po izvršenoj proveri ispunjenosti uslova za puštanje gasa shodno Zakonu o energetici, Uredbi o uslovima za isporuku prirodnog gasa i Zakonu o planiranju i izgradnji.

51. Da li moram da potpišem ugovor da bih bio fizički povezan na mrežu za distribuciju prirodnog gasa i sa kim?

Da, sa vlasnikom distributivne gasovodne mreže, u ovom slučaju Sombor-gasom.

52. Ko je moj kontakt u slučaju prekida isporuke energije? Kome da se obratim ako imam neko drugo tehničko pitanje u vezi sa mojom isporukom energije?

Korisničkom servisu, centrali sa sajta ili osobi sa kojom ste potpisali ugovor.

53. Ko je odgovoran za štetu koja nastane u mom domaćinstvu zbog poremećaja usluge?

Uredbom o opštim uslovima za isporuku prirodno gasa (Sl.gl. RS br. 47/06, 3/10 48/10) jasno su definisane zone odgovornosti, a u slučaju ne postizanja sporazuma nadležan je Osnovni sud u Somboru.

54. Ako se dogodi da imam privremene finansijske poteškoće, kako mogu da izbegnem da budem odsečen od osnovnog napajanja prirodnim gasom koji je od vitalnog značaja za potrebe grejanja i kuvanja u domaćinstvu?

Obostranim dogovorom prolongiranja plaćanja uz obrazloženje.

55. Šta se dešava ako moj dobavljač napusti posao? Ko je moj krajnji dobavljač?

Zakonom je predviđeno tzv rezervno snabdevanje. Rezervnog snabdevača određuje Vlada RS i isto ne može trajati duže od 60 dana, u kom ste roku obavezni da nađete drugog snabdevača.

56. U slučaju nacionalne, regionalne ili lokalne krize ili drugih incidenata koji ozbiljno utiču na snabdevanje energijom, gde mogu da dobijem informacije u vezi sa hitnim merama?

Uredbom o opštim uslovima za isporuku prirodno gasa (Sl.gl. RS br. 47/06, 3/10 48/10) je predviđeno informisanje na sajtovima Ministarstva energetike, AERS-a, javnim glasilima itd.

## **VI ŽALBE**

Pitanja

57. Gde mogu saznati više o postupku žalbe na mog dobavljača?

Reklamacije se mogu dostavljati usmeno, pismeno, putem korisničkog servisa ili mejlom svom snabdevaču, žalbe AERS-u, Udruženju za zaštitu potrošača, Ombudsmanu (zaštitniku građana), tužbe Osnovnom sudu u Somboru.

58. Da li moj dobavljač koristi ombudsman?

Da, ako je neophodno.

59. Potrebna mi je podrška za rešavanje spora sa mojim dobavljačem ili mrežnim operatorom. Od kojeg neutralnog i nezavisnog nacionalnog tela mogu zatražiti pomoć bez ikakvih troškova u slučaju takvog spora?

Od AERS-a, Udruženja za zaštitu potrošača i obdusmana (zaštitnika građana).

60. Koje su lokalne mere zaštite potrošača električne energije i gasa? Koga mogu kontaktirati da saznam više o njima?

Uslužni centar i Gradsko veće Grada Sombor.

## VII ZASTUPANJE POTROŠAČA

### Pitanja

61. Ko je odgovoran za zaštitu potrošača u mom području? Koje su aktivnosti ove organizacije u cilju zaštite potrošača?

Strukovno udruženje za zaštitu potrošača električne energije i prirodnog gasa. Takođe postoji i Udruženje distributera prirodnog gasa.

62. U mojoj oblasti ne postoji konkurentna ponuda i samo je jedan dobavljač. Sa kim bih trebao da razgovaram o načinima za unapređenje konkurencije?

Sa nadležnim ministarstvom, AERS-om i Udruženjem distributera.

63. Koje javno telo je odgovorno za promociju fer i efikasne konkurencije?

AERS i Komisija za zaštitu konkurencije RS.

## VIII SOCIJALNE MERE

### Pitanja

64. Šta će se dogoditi nakon što ne reagujem na obaveštenje o plaćanju?

Prvo ćete dobiti opomenu, pa ako opet ne reagujete sledi isključenje.

65. Kako mogu da izbegnem prekid veze ako ne mogu platiti račune?

Obostranim dogovorom prolongiranja plaćanja uz obrazloženje.

66. Šta da radim ako mi prekinu napajanje?

Imate više solucija: platiti dug, dogovoriti prolongiranje i platiti ponovno uključanje po cenovniku.

67. Da li se u mom području primenjuje definicija ranjivih potrošača? Koje kriterijume moram ispuniti da bih se smatrao ugroženim potrošačem?

Postoji, tzv. energetska zaštićeni kupac, a kriterijume određuje Vlada RS.

68. Koja podrška i zaštita su dostupni potrošačima u delikatnim finansijskim situacijama u mom području?

Kratkoročna podrška poslovnih banaka.

69. Kako mogu smanjiti potrošnju da bih platio manje?

Merama energetske efikasnosti, štednjom, nabavkom savremenih energetskih uređaja (kondenzacioni kotlovi i sl).

70. Kome se mogu obratiti da bih saznao o lokalnim merama ugroženim potrošačima u mom kraju?

Centru za socijalni rad Sombor, Uslužnom centru Grada Sombor.

71. Moj prihod ne dozvoljava intenzivno ulaganje u energetska efikasnost. Šta još mogu da uradim?

Štednjom, spuštanjem temperature za pola ili jedan stepen C, stavljanjem termoglava ili nezagrevanjem prostorija koje ne koristite. Na portalima ima dosta saveta na ovu tematiku.

## IX NEPOŠTENE TRGOVINSKE PRAKSE

### Pitanja

72. Šta je nepoštena komercijalna praksa? Šta mogu učiniti u slučaju nepoštenih praksi?

S obzirom da se radi o regulisanim cenama gotovo da ne postoji nepoštena trgovinska praksa osim dampinga, a to već nije problem potrošača.

73. Šta je pogrešna praksa prodaje? Šta mogu učiniti u slučaju nepoštenih praksi?

U dosadašnjim godinama postojanja i rada nije bilo opravdanih žalbi potrošača, tako da je ona isključena.

74. S kim bih trebao razgovarati ako smatram da su mi pre potpisivanja ugovora dali neistinite podatke?

Nakon što ste potpisali ugovor?

AERS, Uslužni centar Grada.

75. S kim da razgovaram ako mislim da sam prebačen protiv svoje volje?

AERS, Uslužni centar Grada.