



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ “СУБОТИЧКА ТОПЛАНА”
СЗАБАДКАИ ТАВЃЋЋЋМЋВЕК КОММУНАЛИС КЃЗВАЛЛАЛАТ
ЈАВНО КОМУНАЛНО ПОДУЗЕЋЕ “СУБОТИЧКА ТОПЛАНА”
24000 СУБОТИЦА, Сегедински пут 22; ТЕЛ: 024/548-200;
ФАХ 024/548-205; ПИБ: 100847219; Матични бр. 08038180.

Број: 727/16

Дана: 26.10.2016. године

СУБОТИЦА

**ОБАВЕШТЕЊЕ КУПЦИМА У ПОГЛЕДУ ЗАКЉУЧИВАЊА
УГОВОРА О ПРОДАЈИ ТОПЛОТНЕ ЕНЕРГИЈЕ**

На основу члана 13. и 87. Закона о заштити потрошача (“Сл. гласник РС”, бр. 62/2014 и 6/2016 - др. закон) ЈКП “Суботичка топлана” Суботица, м.бр.08038180, ПИБ:100847219, Суботица, Сегедински пут бр.22, 024/548-200, 0800-105-100-бесплатна линија (у даљем тексту: Топлана) Вас пре закључивања Уговора о продаји топлотне енергије обавештава о следећем:

- 1. Основно обележје робе:** продаја топлотне енергије.
- 2. Начин обрачуна цене и начин расподеле испоручене топлотне енергије:**

Скупштина града Суботице донела је дана 04.02.2016. године Одлуку о изменама и допунама Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („Сл.лист Града Суботице“ бр. 39/14, 43/14 и 5/16, у даљем тексту:Одлука) чијим ступањем на снагу престаје да важи Тарифни систем за обрачун испоручене топлотне енергије за тарифне купце („Сл.лист Града Суботице“, бр. 39/14 и 43/14). Уредбом о утврђивању Методологије за одређивање цене снабдевања крајњег купца топлотном енергијом коју је Влада Републике Србије донела дана 10.07.2015. године („Сл.гласник РС“ бр. 63/15), предвиђено је да се цена за испоручену топлотну енергију састоји се из фиксног и варијабилног дела. Сходно напред наведеном, Топлана обавештава купце топлотне енергије да је Скупштина града Суботице дана 04.02.2016. године донела Решење о давању сагласности на Одлуку о ценама за топлотну енергију Јавног комуналног предузећа “Суботичка топлана” Суботица, којом се утврђује висина фиксног и варијабилног дела цена за стамбене и пословне купце топлотне енергије, према доле наведеној табели:

ТАРИФНЕ ГРУПЕ (ТГ)	НАЧИН МЕРЕЊА	ТАРИФНИ И ЕЛЕМЕНТ- ЕНЕРГИЈА-за време испоруке топлотне енергије		ТАРИФНИ ЕЛЕМЕНТ ПОВРШИНА ИЛИ ИНСТАЛИСАНА СНАГА - плаћање на 12 месеци	
		Те1- Енергија- дин/kWh		Те2-Површина дин/м2	Те2- Инстал ис ана снага дин/kW
Тр1Стамбени простор	Тм1-заједнички мерач	ТФ11	4,79	27,32	
	Тм2-уређаји за расподелу трошкова топлотне енергије са заједничког мерног места	ТФ12	4,79	27,32	
Тр2Пословни простор	Тм3-заједнички мерач	ТФ13	5,99		231,01

	Тм4-уређаји за расподелу трошкова топлотне енергије са заједничког мерног места	ТФ14	5,99		231,01
--	---	------	------	--	--------

На све цене се обрачунава **ПДВ 10%**.

Купци топлотне енергије варијабилни део цене плаћају током грејне сезоне, док фиксни део цене плаћају током целе године. Нова цена за испоручену топлотну енергију примењује се почев од обрачуна за испоручену топлотну енергију у месецу марту 2016. године.

Такође, донетом Одлуком о изменама и допунама Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом у члану 58д. предвиђен је и нов начин расподеле испоручене топлотне енергије уколико су у објекту који се снабдева топлотном енергијом из заједничке топлотне подстанице уграђени делитељи трошкова код свих (100%) купаца. У наведеном случају расподела утрошене топлотне енергије врши се на тај начин што се 20% топлотне енергије измерене путем топлотног бројила у подстаници, распоређује на све купце сразмерно укупно затвореној површини стана / пословног простора, а 80% на основу података очитаних са предметних уређаја.

Код стамбених купаца код којих нису уграђени делитељи трошкова, расподела испоручене топлотне енергије на сваког купца у вишеспратним објектима врши се на основу односа збирне затворене површине поједине стамбене јединице и збира затворених површина свих стамбених јединица у том вишеспратном објекту.

Код пословних купаца код којих нису уграђени делитељи трошкова испоручене топлотне енергије, расподела испоручене топлотне енергије за купце прикључене на заједничку топлотну подстаницу, врши се на основу односа збирне инсталисане снаге трошила појединог купца и збира инсталисаних снага трошила свих купаца прикључених на предметну топлотну подстаницу или се количина испоручене топлотне енергије утврђује рачунским путем – формулом (број сати x број дана x температурни фактор x инсталисана снага).

Наплата вредности испоручене топлотне енергије врши се на основу рачуна које Топлана издаје купцу месечно и купци су дужни да своју месечну обавезу уплате у року који је наведен на рачуну.

3. Начин и рок испоруке топлотне енергије:

Топлана испоручује купцу топлотну енергију и обезбеђује му на предајном месту потребну количину енергије, у току грејне сезоне.

По плану грејна сезона почиње 15.октобра текуће и завршава се 15.априла наредне године.

Изузетно, Топлана ће испоручивати купцима топлотну енергију у периоду од 01.октобра до 15.октобра и 15.априла до 30.априла, уколико спољна температура три дана узатопно у 21 час буде $+12C^0$ или нижа од тога.

4. Постојање законске одговорности због несаобразности робе или услуге Уговору:

Купац има право да поднесе писмену рекламацију у погледу недовољне температуре у објекту (осим у случајевима предвиђеним у члану 38.Одлуке), обрачуна топлотне енергије и других услуга које му Топлана пружа. Топлотна опрема Топлане је сва опрема која се налази до прикључних вентила за пумпе на секундарној страни топлотне подстанице и дужна је исту одржава у функционално и технички исправном стању.

Топлотна опрема Купца, односно заједничка, недељива сусвојина власника посебних делова стамбеног објекта, је сва опрема која се налази иза прикључних вентила за пумпе на секундарној страни топлотне подстанице.

Делитељи трошкова испоручене топлотне енергије и грејна тела представљају својину власника посебног дела стамбеног објекта.

5. Начин изјављивања рекламације и решавања исте:

У складу са чл. 56 Закона о заштити потрошача, купац има право да изјави рекламацију ради остваривања својих права у случају појаве недостатака у погледу пружене услуге, погрешно обрачунате цене или Уговора, у року од 5 дана од дана пријема истих.

Рекламација се може изјавити писаним путем попуњавањем посебног формулара сваког радног дана од 07,00 до 15,00 часова у седишту Топлане, Сегедински пут бр.22, путем бесплатне телефонске линије 0800-105-100, преко поште, као и електронским путем на е-маил адресу office@toplanasubotica.co.rs.

Топлана је дужна да без одлагања, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори купцу на изјављену рекламацију. Одговор Топлане на рекламацију купца мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву купца и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

Уколико Топлана из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву купца у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести купца и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Уколико се утврди да је рекламација основана, односно да пружена услуга не одговара уговореном квалитету (утврди се постојање одговорности на страни Топлане), Топлана ће омогућити купцу повраћај више уплаћеног износа на начин по одлуци Економско-логистичког одељења у предузећу.

6. Услови за отказ Уговора:

У складу са чл. 61. Одлуке, купац има право да откаже коришћење топлотне енергије из система даљинског грејања Топлане на следећи начин:

Отказ купац подноси Топлани у писменој форми, пре почетка грејне сезоне, а најкасније до 15.августа.

Топлана ће прихватити захтев за отказ коришћења топлотне енергије, под условом да:

1) су обезбеђени технички и физички услови да објекат купца не преузима топлотну енергију из система Топлане:

(1) ако купац има кућну топлотну подстаницу и нема заједничких преградних зидова и међуспратних конструкција са другим просторијама које се греју са система Топлане, искључење се врши физичким одвајањем довода примарне воде, сечењем и заваривањем цевовода, на јавној површини. Технологија и начин искључења одређује се Елаборатом о верификацији испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије (у даљем тексту: Елаборат) и

(2) ако купац захтева искључење свог објекта у згради колективног становања, технологију и начин искључења одређује Елаборат;

2) купац плати трошкове ангажовања Топлане везано за искључење, према важећем ценовнику.

Испуњеност услова за отказ коришћења топлотне енергије, утврђује се Елаборатом из става 3. члана 61., у складу са Правилима о раду дистрибутивног система.

Елаборат Купац доставља Топлани, која је дужна да исти вреднује и да о истом изда писмени извештај.

У случају добијања сагласности на Елаборат купац је дужан да, сходно Елаборату, изврши потребне техничке захвате најкасније до 14. септембра текуће године и после успешног извршења исте пријави Топлани. Топлана ће комисијским прегледом вредновати исправност извршених радова и усклађеност са Елаборатом о чему ће саставити технички извештај, на основу којег ће се реализовати промена статуса.

7. Уговор о продаји топлотне енергије се закључује на неодређено време.

8. Купцу топлотне енергије услуга продаје топлотне енергије мора да буду пружена по приступачној цени,

9. Податке о износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу, купац може да добије позивом на број 024-548-200, у Техничком сектору предузећа, у Служби техничке аналитике, планирања и инжињеринга.

10. Купац топлотне енергије има право и могућност да промени пружаоца услуге без додатне накнаде.

11. Топлана обавештава купце о могућности вансудског решавања потрошачких спорова.

12. Топлана обавештава купце да ће у случају промене појединих елемената, односно услова из уговора о продаји топлотне енергије, купци топлотне енергије бити благовремено обавештени, након чега ће се приступити измени уговора.

13. Топлана ће ставити на увид текст уговора о продаји топлотне енергије на интернет страници предузећа www.toplanasubotica.co.rs и у службеним просторијама предузећа, на адреси Сегедински пут бр.22, Суботица.

Директор,

Дерво Ахметовић, дипл.екон.