



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ „СУБОТИЧКА ТОПЛАНА“ СУБОТИЦА
ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ „SUBATIČKA TOPLANA“ SUBOTICA
SZABADKAI TÁVFŰTŐMŰVEK KOMMUNÁLIS KÖZVÁLLALAT SZABADKA
ЈАВНО КОМУНАЛНО ПОДУЗЕЋЕ „SUBOTIČKA TOPLANA“ SUBOTICA
Сегедински пут бр. 22, 24000 Суботица; МБР: 08038180, ПИБ: 100847219;
ТЕЛ.: 024/548-200; e mail: office@toplanasubotica.co.rs

Број:
Дана: 2024.године
СУБОТИЦА

ОБАВЕШТЕЊЕ КУПЦИМА У ПОГЛЕДУ ЗАКЉУЧИВАЊА УГОВОРА О ПРОДАЈИ ТОПЛОТНЕ ЕНЕРГИЈЕ

На основу члана 12. и 86. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021) 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:**

Обрачун испоручене топлотне енергије врши се у складу са одредбама Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом -пречишћен текст- (Сл. лист Града Суботице“ бр. 27/21, 31/21 и 37/21, у даљем тексту:Одлука), Уредбе о утврђивању Методологије за одређивање цене снабдевања крајњег купца топлотном енергијом („Службени гласник РС“, бр. 63/15) (у даљем тексту: Уредба) и одлуке Топлане о ценама за топлотну енергију на коју је дата сагласност од стране надлежног органа Града (у даљем тексту: Одлука о ценама за топлотну енергију).

Купац се, према намени коришћења простора, сходно Уредби, разврстава у тарифну групу „стамбени простор“ или тарифну групу „пословни простор“.

Цена за испоручену топлотну енергију састоји се од дела који се одређује у зависности од тарифног елемента „ПОВРШИНА“ (површина грејаног простора)/ „ИНСТАЛИСАНА СНАГА“ (инсталисана снага грејаног простора) и плаћа се током целе године (фиксни део) и од дела који се одређује у зависности од тарифног елемента „ЕНЕРГИЈА“ (испоручена количина топлотне енергије) и плаћа се за време испоруке топлотне енергије (варијабилни део).

Купац је дужан да плати цену за испоручену топлотну енергију обрачунату у складу са одредбама Одлуке, Уредбе и Одлуке о ценама за топлотну енергију, увећано за 10% ПДВ-а.

За купце код којих су уграђени делитељи - електронски уређаји за расподелу (алокатори) или секундарна топлотна бројила расподела испоручене топлотне енергије врши се на следећи начин:

- уколико су у објекту који се снабдева топлотном енергијом из заједничке топлотне подстанице уграђена секундарна топлотна бројила у функцији делитеља, расподела утрошене топлотне енергије врши се на тај начин што се енергија регистрована на секундарним топлотним бројилима распоређује на купце на основу података очитаних са предметних уређаја. Разлика између укупно регистроване потрошње топлотне енергије на заједничком топлотном бројилу у заједничкој топлотној подстанци и збира регистроване потрошене топлотне енергије на појединачним секундарним топлотним бројилима, представља заједничку потрошњу, која се распоређује на све купце сразмерно укупној затвореној површини стана /пословног простора.
- Уколико су у објекту који се снабдева топлотном енергијом из заједничке топлотне подстанице уграђени електронски уређаји за расподелу-алокатори, расподела утрошене топлотне енергије врши се према процентуалном учешћу активних уређаја за расподелу трошкова у датом обрачунском периоду и то на следећи начин:

од веће или једнако 80% до 100% активних уређаја - 100% топлотне енергије измерене путем топлотног бројила у подстанци, распоређује на све купце сразмерно на основу података очитаних са предметних уређаја;

од веће или једнако 60% до 80% активних уређаја - 20% топлотне енергије измерене путем топлотног бројила у подстанци, распоређује на све купце сразмерно укупно затвореној површини стана / пословног простора, а 80% на основу података очитаних са предметних уређаја;

од веће или једнако 40% до 60% активних уређаја - 40% топлотне енергије измерене путем топлотног бројила у подстаници, распоређује на све купце сразмерно укупно затвореној површини стана / пословног простора, а 60% на основу података очитаних са предметних уређаја;

мање од 40% активних уређаја - 100% топлотне енергије измерене путем топлотног бројила у подстаници, распоређује на све купце сразмерно укупно затвореној површини стана / пословног простора.

Обрачун утрошене топлотне енергије у објектима колективног становања у којима су делитељи топлоте уграђени само код дела купаца, до момента уградње делитеља топлоте код свих купаца, вршиће се на следећи начин:

Од укупно измерене количине топлотне енергије рачунским путем, одреди се припадајући део енергије за купце који немају уграђене делитеље, на основу инсталисане снаге грејних тела, а по формули:

$$E = \frac{Q}{1000} \times h \times t \times \frac{t_{i \max} - t_{e.SR}}{t_i - t_{e.PR}} \text{ [kWh]}$$

где је:

E [kW h] - утрошена топлотна енергија за дати период

Q [W] - инсталисана снага унутрашње грејне инсталације

h [h/dan] - број часова грејања дневно (грејни дан)

t [dan] - број дана у обрачунском периоду

$t_{i \max}$ [°C] - максимално могућа унутрашња температура просторије. Стандардно износи 24 °C.

$t_{e.SR}$ [°C] - просечна спољна температура у обрачунском периоду, добијена од надлежног метеоролошког органа

$t_{e.PR}$ [°C] - спољна пројектна температура, на основу које је пројектована унутрашња инсталација грејања, а која не може бити нижа од -20 °C (минус 20 степени Целзијусових).

Разлика између укупно измерене топлотне енергије путем топлотног бројила у подстаници и топлотне енергије која је одређена за купце који немају делитеље трошкова, представља део енергије који припада купцима који имају уграђене делитеље трошкова, који се расподељује према члану 63. Одлуке.

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 узастопно у 21 час буде +12C⁰ 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.

Топлотно бројило, односно топлотна подстаница представља место предаје енергије и место разграничења одговорности за претату енергију између Топлане и купца.

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 сувојина 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-електронски уређаји за расподелу (алокатори) и грејна тела представљају својину власника посебног дела стамбеног објекта.

5. Начин изјављивања рекламације и решавања исте:

У складу са чл. 55. 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 складу са чланом 81. Одлуке, рекламацију на испостављени рачун, обрачун или Уговор, Купац је дужан да достави 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. Критеријуми за стицање статуса угроженог потрошача, посебне погодности намењене угроженим потрошачима и начин остваривања погодности:

Уредбом о енергетски угроженом купцу („Сл. гласник РС”, бр. 137/2022, 93/2023 и 116/2023, даље: Уредба) ближе се прописују критеријуми и услови за стицање статуса енергетски угроженог купца. Енергетски угрожени купац је и домаћинство (самачко или вишечлано) које живи у једној стамбеној јединици коме се испоручује топлотна енергија у складу са одредбама ове уредбе, у складу са законом.

Критеријуми за стицање статуса енергетски угроженог купца су:

1) материјални положај:

(1) укупан месечни приход домаћинства;

(2) број чланова домаћинства;

(3) имовно стање;

2) остварено право на новчану социјалну помоћ или увећану новчану социјалну помоћ или дечији додатак или увећани додатак за помоћ и негу другог лица;

3) здравствено стање члана домаћинства.

Доспели дуг за топлотну енергију не искључује право на стицање статуса енергетски угроженог купца.

Захтев за стицање статуса енергетски угроженог купца на који се примењују услови из чл. 4-7. Уредбе подноси домаћинство органу јединице локалне самоуправе надлежном за послове социјалне заштите у месту пребивалишта.

Захтев се подноси на Обрасцу ЗЕУК1 који се објављује на интернет страници министарства надлежног за послове енергетике и на интернет страници јединица локалне самоуправе.

Енергетски угрожени купац стиче право на умањење месечне обавезе за одређене количине топлотне енергије, у мери:

3) за топлотну енергију, за сваки месец за који се испоставља рачун:

(1) за једночлано домаћинство, 60% месечног рачуна;

(2) за двочлано и трочлано домаћинство, 50% месечног рачуна;

(3) за четворчлано и петочлано домаћинство, 45% месечног рачуна;

(4) за шесточлано и веће домаћинство, 40% месечног рачуна.

7. Услови за отказ Уговора:

У складу са чл. 72. 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 подстану 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 72., у складу са Правилима о раду дистрибутивног система.

Елаборат Купац доставља Топлани до 15. августа текуће године, 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.

Купац из тачке 1) подтачка (2) након сачињавања Елабората, у обавези је да плаћа накнаду утврђену у складу са вредностима и елементима садржаним у Елаборату.

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

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

10. 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 оперативне логистике дистрибуције и осталих техничких процеса.

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

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

13. 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.

14. У складу са чланом 15. Закона о заштити података о личности („Сл.гласник РС“ бр. 87/2018), Купац потписом Уговора о продаји топлотне енергије потврђује да је прочитао, разумео и прихватио Обавештење о обради података о личности (у даљем тексту:Обавештење) и даје свој пристанак да Топлана као Руководалац података о личности обрађује његове податке о личности у сврхе описане у Обавештењу.

Обавештење је доступно на интернет страници предузећа www.toplanasubotica.co.rs у рубрици „Документи“.

15. 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,

Саша Петковић, дипл.екон.