

КОРИСНИ ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ

16.10.2010

СОДРЖИНА

1.0 СТРУКТУРАЛНИ ПРОМЕНИ ВО ФУНКЦИОНИРАЊЕТО НА ТОПЛИФИКАЦИСКИОТ СИСТЕМ.....	3
2.0 ОБВРСКИ НА НОСИТЕЛИТЕ НА ТРИТЕ РЕГУЛИРАНИ ДЕЈНОСТИ	3
3.0 КАКО ФУНКЦИОНИРА ТОПЛИФИКАЦИСКИОТ СИСТЕМ ЗА ДАЛЕЧИНСКО ГРЕЕЊЕ.	5
4.0 ГРАНИЦА НА РАЗГРАНИЧУВАЊЕ ПОМЕЃУ ПРОИЗВОДИТЕЛОТ , ДИСТРИБУТЕРОТ , СНАБДУВАЧОТ СО ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА И ПОТРОШУВАЧОТ.....	6
5.0 ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА.....	6
6.0 ОДГОВОРНОСТ ЗА ТЕХНИЧКАТА И ФУНКЦИОНАЛНА ИСПРАВНОСТ НА ПОСТРОЈКИТЕ И ГРЕЈНИТЕ ИНСТАЛАЦИИ НА ТОПЛИФИКАЦИОНИОТ СИСТЕМ	6
7.0 ШТЕТИ КОИ НАСТАНУВААТ ЗАРАДИ НЕИСПРАВНИ ВНАТРЕШНИ ИНСТАЛАЦИИ	7
8.0 РЕШАВАЊЕ НА ПРОБЛЕМОТ СО ТЕХНИЧКАТА И ФУНКЦИОНАЛНА ИСПРАВНОСТ НА ВНАТРЕШНИТЕ ИНСТАЛАЦИИ ВО ОБЈЕКТИТЕ	8
9.0 ПРИЈАВУВАЊЕ РЕКЛАМАЦИИ	8
10. КАКО ДА СЕ ПОСТАПИ ВО СЛУЧАЈ НА ДЕФЕКТ НА ВНАТРЕШНАТА ИНСТАЛАЦИЈА.....	9

1.0 СТРУКТУРАЛНИ ПРОМЕНИ ВО ФУНКЦИОНИРАЊЕТО НА ТОПЛИФИКАЦИСКИОТ СИСТЕМ

Согласно Законот за енергетика (Сл Весник бр 62/06, бр 63/06 и 106/08), регулирани дејности од областа на топлинската енергија се :

- Производство за топлинска енергија ;
- Дистрибуција на топлинска енергија ,
- И Снабдување со топлинска енергија на тарифни потрошувачи

Со цел да го подобри квалитетот на услугите према своите потрошувачи како и да се содаде либерализација (конкурвенција) на пазарот на топлинска енергија , Топлификација АД – Скопје изврши структурални промени во функционирањето на Топлификацискиот систем ,односно ги одвои регулираните дејности Дистрибуција и Снабдување со топлинска енергија, а дејноста Производство на топлинска енергија остана во рамките на Топлификација АД- Скопје .

Се формираа три нови компании за Снабдување со топлинска енергија: Снабдување Исток , Снабдување Центар и Снабдување Запад , кои како посебни правни субјекти функционираат од 1.02.2009 год.

Во 2009 година Топлификација ги користеше услугите на овие компании за извршување на двете дејности односно истите делуваа во името на Топлификација АД - Скопје.

Во исто време во Октомври 2009 година трите компании за снабдување со топлинска енергија добија лиценци од страна на Регулаторната комисија за енергетика на Р.М за извршување на оваа дејност.

Од 2010 година овие компании функционираат како самостојни компании за снабдување со топлинска енергија во различни реони во градот.

На 01.07.2009 е формирана и компанија за Дистрибуција на топлинска енергија, а од 01.08.2009 четирите компании(Дистрибуција и трите Снабдувања) функционираат сосема независно ,со посебни цени и посебни права и обврски .

2.0 ОБВРСКИ НА НОСИТЕЛИТЕ НА ТРИТЕ РЕГУЛИРАНИ ДЕЈНОСТИ

Производител на топлинска енергија (Топлификација) е носител на лиценца за вршење на енергетска дејност производство на топлинска енергија .

Тој има обврска:

- Да ги обезбеди потребните количини на топлинска енергија со дефиниран квалитет, според регулиран договор со Снабдувачот;
- Да ја испорача топлинската енергија според климатските услови и дефинираните потреби на Потрошувачите, која Дистрибутерот треба да ја дистрибуира до нив, со цел во пропишаниот дневен период на греење во текот на грејната сезона, кај Потрошувачот да се обезбеди внатрешна собна температура од 20+1, до колку внатрешната инсталација е технички и функционална исправна и до колку не е нарушен енергетскиот биланс на објектот.
- Да ги почитува правилниците и другите прописи кои ги пропишува или одобрува Регулаторната комисија за енергетика на Република Македонија .

Дистрибутерот на топлинска енергија е носител на лиценца за вршење на енергетска дејност дистрибуција на топлинска енергија.

Тој има обврска:

- Да ја пренесе топлинската енергија преку Дистрибутивната мрежа , од Регулираниот производител(топланите) до местото на приклучување на Потрошувачите (топлинските станици) ;
- Да ја пренесе топлинската енергија со пропишаниот квалитет и квантитет;
- Да изврши регулација на испорачаната топлинска енергија по налог на Снабдувачот,со регулирање на влезните параметри на топлоносителот на влез во грејната инсталација на објектот;
- Да превземе мерки за безбедно и сигурно функционирање на дистрибутивниот систем за топлинска енергија;
- Да ги почитува правилниците и другите прописи кои ги пропишува или одобрува Регулаторната комисија за енергетика на Република Македонија .

Снабдувачот на топлинска енергија (Исток, Центар, Запад) е носител на лиценца за вршење енергетска дејност снабдување на топлинска енергија

Тој има обврска:

- Да ја купи топлинската енергија од Производител на топлинска енергија според регулиран договор;
- Да склучи договор со Дистрибутерот за пренесување на топлинската енергија од производителот до местото на приклучување на Потрошувачите (топлинските станици) ;
- Да ја продаде топлинската енергија на потрошувачите со дефиниран квалитет и квантитет ,според регулиран договор.
- Да ги почитува правилниците и другите прописи кои ги пропишува или одобрува Регулаторната комисија за енергетика на Република Македонија .

Со други зборови Снабдувачот станува субјект кој ги поврзува Производителот, Дистрибутерот и Потрошувачот на топлинска енергија, а Потрошувачот на топлинска енергија има единствено релации со носителот на лиценца за Снабдување на топлинска енергија .

За таа цел , Снабдувачот (**Исток, Центар, Запад**) склучува договор со:

- **Производителот на топлинска енергија (Топлификација АД)** ,во кој се дефинирани меѓусебните права и обврски, квантитетот и квалитетот на произведената топлинска енергија на влез во дистрибутивната мрежа, како и начинот на санкционирање на неиспораката,или неквалитетната испорака,односно услуга;
- **Дистрибутерот на топлинска енергија** ,во кој се дефинирани меѓусебните права и обврски на двете страни ,од влезот во дистрибутивната мрежа до топлинските станици во објектите ,критериумите за квантитет и квалитет на испорачаната енергија

во топлинските станици, како и начинот на санкционирање на неиспораката, или некавалитетната испорака, односно услуга;

- **Потрошувачите**, во кој се дефинирани меѓусебните права и обврски на двете страни, договорениот квалитет на испорака на топлинска енергија (под услов внатрешната грејна инсталација да е технички и функционална исправна и во кои не е нарушен енергетскиот биланс на објектот) како и начините за утврдување на квалитетот на топлинската енергија.

На тој начин, се создава одговорност меѓу носителите на регулираните дејности (**Производител, Дистрибутер, Снабдувач**) и секое неисполнување на обврските произлезени од договорот се санкционира со финансиски надоместоци на чинителот кој тоа го предизвикал.

Зголемената одговорност меѓу носителите на регулирани дејности директно влијае врз подобрувањето на квалитетот на услугата према крајниот потрошувач, што беше и една од целите на трансформацијата на Топлификација АД.

Снабдувачот станува заштитник на потрошувачот од лошата услуга на Производителот и Дистрибутерот на топлинска енергија.

3.0 КАКО ФУНКЦИОНИРА ТОПЛИФИКАЦИСКИОТ СИСТЕМ ЗА ДАЛЕЧИНСКО ГРЕЕЊЕ.

Производителот на топлинска енергија произведува топлинска енергија во три топлани, лоцирани во различни реони во градот, и тоа: **ТО Исток, ТО Запад, ТО 11 Октомври**. Со согорување на течното или гасовитото гориво во котелските постројки на топланите се произведува **топлинска енергија со пропишан квалитет и квантитет.**

Произведената топлинска енергија во котлите се предава на врела вода и преку пумпни станици сместени во топланите, се транспортира во дистрибутивната мрежа.

Дистрибутерот на топлинската енергија ја превзема топлинската енергија од производителот на топлинска енергија и истатата ја дистрибуира од топланите до местото на приклучување на објектите (топлинските станици).

Дистрибутивната мрежа е составена од: доводни и повратни цевководи, со вкупна должина **преку 370 КМ**, поставени во долги подземни бетонски канали, со вкупна должина **преку 185 КМ**, вклучително и разделните шахти.

Секој објект е приклучен на дистрибутивната мрежа преку **Топлинска станица**.

Во системот функционираат **преку 3427 топлински станици** на кои се приклучени **3114 објекти**.

Топлинската станица служи за регулирање и мерење на испорачаната топлинска енергија во објектот

Значител дел од **Топлинските станици** се опремени со опрема за автоматска регулација на испорачаната топлина како и со опрема за далечинско мерење и мониторирање на параметрите на топлинската енергија.

Регулацијата на топлинската енергија која се предава на објектот се врши во зависност од **надворената температура на воздухот** која се мери на северната страна од објектот.

Во скоро сите топлински станици од топлификацискиот систем е вградено **мерење на испорачаната топлинска енергија. (М.Т.Е)**

Оваа мерење е основа за наплата на услугата меѓу Дистрибутерот , Снабдувачот на топлинска енергија и Потрошувачот.

4.0 ГРАНИЦА НА РАЗГРАНИЧУВАЊЕ ПОМЕЃУ ПРОИЗВОДИТЕЛОТ , ДИСТРИБУТЕРОТ , СНАБДУВАЧОТ СО ТОПЛИНСКА ЕНЕРГИЈА И ПОТРОШУВАЧОТ

Граница меѓу Производителот на топлинска енергија и Дистрибутерот е мерниот уред (мерно место) поставен на излез од топланата, односно на влез во Дистрибутивната мрежа , со кој се мери количината на топлинска енергија, предадена од Производителот на топлинска енергија , односно превземена од Дистрибутерот

Граница меѓу Дистрибутерот и Снабдувачот со топлинска енергија е мерното место, односно мерниот уред на влез во топлинската станица(Сл ...) , со кој се мери испорачаната топлинска енергија на влез во објектот на потрошувачот

Граница помеѓу топлинската станица и потрошувачот при директен систем на греење е мешачкиот дел , а при индиректен систем на греење е топлоизменувачот.

5.0 ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА

Регулирање на односите помеѓу Производителот, Дистрибутерот ,Снабдувачот на топлинска енергија и Потрошувачот се дефинирани во :

- **Законот за енергетика** (Сл Весник бр 62/06, бр 63/06 и 106/08);
- **Законот за домување** (Сл весник бр 99/09);
- **Мрежните правила за Дистрибуција на топлинска енергија** (Сл весник бр 40/09);
- **Правилникот за Услови за снабдување со топлинска енергија** (Сл весник бр 151/09)
- **Правилникот за начин и услови за регулирање на цени за топлинска енергија** (Сл весник бр 62/09)
- **Тарифен систем за продажба на топлинска енергија** (Сл весник бр 151/09)

6.0 ОДГОВОРНОСТ ЗА ТЕХНИЧКАТА И ФУНКЦИОНАЛНА ИСПРАВНОСТ НА ПОСТРОЈКИТЕ И ГРЕЈНИТЕ ИНСТАЛАЦИИ НА ТОПЛИФИКАЦИОНИОТ СИСТЕМ

Производителот на топлинска енергија е одговорен за техничката и функционална исправност на Топланите .

Дистрибутерот е одговорен за :

- Одржување на магистралните и секундарни водови на Дистрибутивната мрежа;
- Тековното одржување на приклучокот на објектот и на топлинската станица. Инвестиционото одржување на приклучокот и на топлинската станица се на товар на Потрошувачот

Потрошувачот е одговорен за техничката и функционална исправност на внатрешната грејна инсталација , согласно член 11 од Законот за домување (Сл весник бр 99/09).

Внатрешната грејна инсталација која ја сочинуваат : цевководи, циркулациони пумпи, вентили и грејни тела , служи доведената топлинска енергија до топлинската станица,да ја дистрибуира до секој стан од објектот и да обезбеди затоплување на просториите, до колку истатата е технички и функционална исправна .

7.0 ШТЕТИ КОИ НАСТАНУВААТ ЗАРАДИ НЕИСПРАВНИ ВНАТРЕШНИ ИНСТАЛАЦИИ

Заради технички неисправни внатрешни инсталации во објектите , настануват штети како кај корисниците така и кај испорачателот на топлинска енергија .

Штетите кај Потрошувачите се :

- Прекин во снабдувањето со топлинска енергија на ниво на стан или на ниво на објект
- Поплава на стан,или повеќе станови кои граничат со поплавениот
- Поплава на подрумските и заеднички простории
- И др.

Штетите кај Дистрибутерот на топлинска енергија се :

- Зголемени губитоци на вода во топлификациската мрежа ;
- Намалување на притисоците како на доводната така и на повратната цевка со што се доведува во прашање функционирањето на топлификацискиот систем во целина;
- Намалување на приходните поради неиспорачана енергија кај крајните потрошувачи

Штетите кај Снабдувачот на на топлинска енергија се:

- Намалување на приходите ,заради неиспорачаната топлинска енергија кај крајните потрошувачи

Проблемот со настанатите штети доаѓа до израз кога заради еден стан може да настанат поплави од поголеми размери во кои штета претрпуваат ,не по своја вина и поголем дел од соседните станови како и заради целосно исклучување на објектот .

Просечната старост на внатрешните инсталации во објектите кои се приклучени на Дистрибутивната мрежа се движи од 20 до 40 год. Ова доволно зборува за сериозноста на овој проблем кој до колку не се реши трајно и на прав начин , сериозно го доведува во прашање нормалното функционирање на топлификацискиот систем во целина .

Сите интервенции на внатрешната инсталација (грејни тела, вентили, цевна инсталација и др) потрошувачот е должен да ги направи во период од 15 мај (по завршување на грејната сезона) до 1 септември (пред почетокот на грејната сезона) .

8.0 РЕШАВАЊЕ НА ПРОБЛЕМОТ СО ТЕХНИЧКАТА И ФУНКЦИОНАЛНА ИСПРАВНОСТ НА ВНАТРЕШНИТЕ ИНСТАЛАЦИИ ВО ОБЈЕКТИТЕ

Единствен начин за да се реши проблемот со техничката и функционална исправност на внатрешните инсталации е **во доследната примена на Законот за домување (Сл весник бр 99/09)** , во кој се предвидени две можности:

- **Заедницата на сопственици, преку Управителот**, се должни сами да се грижат за техничката и функционална исправност на внатрешната грејна инсталација ;
- Или ,управувањето со објектот, вклучително и техничката и функционалната исправност на внатрешната грејна инсталација, да го доверат на **специјализирани (лиценцирани) фирми** .

Таквите фирми би склучиле договор со Заедницата на сопственици за тековно одржување на зградите за одреден надомест на месечно ниво и истите би се грижиле за техничката и функционална исправност на : внатрешните инсталации за греење ,лифтовите, осветлувањето ,за хигиената во зградите ,а Заедницата на сопственици би ја контролирале работата и квалитетот на извршената услуга .

Овие специјализирани фирми , значително ќе ја олеснат работата и ангажманот не само на потрошувачот , туку и на Дистрибутерот и Снабдувачот со топлинска енергија .

9.0 ПРИЈАВУВАЊЕ РЕКЛАМАЦИИ

Потрошувачите , рекламациите по однос на добиената услуга за греењето ,течења на внатрешната инсталација во објектит ,можат да ги пријават :

- До диспечерската служба на Дистрибутерот на топлинска енергија со оставање на звучна порака , на тел. **3076 200**, секој ден и во било кое време .Истите се снимаат и евидентираат во соодветна софтверска апликација .
- На веб страната на Топлификација : www.toplif.com.mk;
- Со оставање на СМС порака на броевите : 071 260 300, 075 496 662, 078 205 820
- И до својот Снабдувач, до колку рекламацијата не може да се пријави ,или се нема доволно информации во која фаза на решавање е .

Приоритет имаат рекламациите за течење,а сите останати се обработуваат по редоследот по кој пристигнуваат.

Во случај на дефект на внатрешната инсталација ,потребно е да ангажирате фирма ,односно сервис , која се бави со ваков вид на работи , за што е потребно да се поднесе Барање за испуштање вода во наплатниот центар на Снабдувачот.

10. КАКО ДА СЕ ПОСТАПИ ВО СЛУЧАЈ НА ДЕФЕКТ НА ВНАТРЕШНАТА ИНСТАЛАЦИЈА

- Потрошувачот е должен да го пријави течењето на внатрешната инсталкација во Диспечерскиот центар на Дистрибутерот на топлинска енергија на **Тел 3 076 200** ;
- Дистрибутерот ја затвара топлинската станица, до колку течењето не може да се реши локално и остава писмено соопштени на влезот во објектот;
- Потрошувачот е должен да го одстрани дефектот со ангажирање на фирми,односно сервиси кој се бават со таква работа ;
- По одстранување на дефектот , Потрошувачот е должен да пријави во диспечерскиот центар дека дефектот е одстранет ;
- Дистрибутерот е должен во најкус можен рок да го пушти објектот,односно да воспостави нормален режим на испорака на топлинска енергија

Благодариме за довербата ,