

## KONTROLNA LISTA SA PRAVIMA POTROŠAČA JP INGAS-a INDIJA

### I OBAVEZNE INFORMACIJE

Pitanja I odgovori

- Koje organizacije ili organi u mojoj oblasti mogu da mi pomognu da saznam više o promeni dobavljača?  
Agencija za energetiku Republike Srbije na čijem sajtu možete pronaći Pravila o promeni snabdevača. Ova Pravila možete pronaći I na sajtu JP Ingas-a Indjija.
- Koja su moja prava kao potrošača gasa?  
Zaštita prava krajnjih kupaca definisana je 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), kao I drugim 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 razumljivi po svim osnovama, transparentni I dostupni korisnicima u svakom momentu.
- Gde da pronađem više o načinima plaćanja?  
U propisima Narodne Banke Srbije i sajtu JP Ingas-a Indjija.
- Koje informacije bi mi trebale da bih mogao da ocenim alternativne ponude snabdevanja?  
Cena energenta, cena naknada po mestu isporuke, način I rokovi plaćanja, cena mrežarine...
- Koje podatke treba navesti na mom računu?  
Šifru potrošača , prezime, ime i adresu, obračunski period, mesto i datum izdavanja, datum dospeća, datum prometa, 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 energetska efikasnost, iznos PDV-a, zaduženje, kao i dug ili pretplatu iz prethodnog perioda, broj telefona besplatne info liniju za potrošače, kao i tekuće račune na koje se može izvršiti plaćanje sa pozivom na broj.
- Gde da potražim više o merama energetske efikasnosti u svom kraju?  
Na sajtu Agencije za energetska efikasnost RS i sajtu Opštine Indjija.
- Ko je odgovoran za zaštitu potrošača u mom kraju?  
Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija RS, Sektor za zaštitu potrošača, kao i razna udruženja potrošača (pogledati na internetu).

### II UGOVORI

Pitanja o naplati I odgovori

- Koje je minimalne podatke dužan da mi dostavi dobavljač na računu?  
Sve navedene pod 5.
- 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.
- Gde mogu da dobijem podatke o svojoj stvarnoj potrošnji u određenom periodu: godinu, mesec?  
U JP Ingas-u Indjija .
- Kakve informacije treba da pitam potencijalnog dobavljača pre sklapanja ugovora?  
Sva pitanja vezana za navedeni Zakon i Uredbu.
- 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 Ministarva energetike RS i AERS-a.
- 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. JP Ingas-u Indjija. Inače u ovom pitanju se dotičete dva različita ugovora: Ugovor o pristupanju distributivnoj mreži JP Ingas-a Indjija 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 JP Ingas-a Indjija.

14. Gde mogu da saznam o sopstvenim uslovima za otkaz svojih dobavljača?

U svojim primercima ugovora, ranije navedenim zakonima i Zakonu o obligacionim odnosima.

15. Prebacio sam / prešao na novog dobavljača. Da li još uvek moram da platim račune za staru adresu / dolazak od mog bivšeg dobavljača?

Da, morate izmirti sve obaveze i obavestili JP Ingas Indjija da niste više potrošač na staroj adresi (JP Ingas će izvršiti skidanje mernog seta i blokadu starog mernog mesta).

16. 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?

JP Ingas Indjija je uspostavio besplatan korisnički servis putem telefona ili slanjem mejla na adresu za reklamacije sajta JP Ingas-a Indjija, ili lično na blagajni JP Ingas-a Indjija u ulici Vojvode Stepe br.20 I na šalteru "Reklamacije" u sedištu firme, ili putem virtuelnog šaltera na sajtu preduzaća.

17. Koje korake mora prvo preduzeti dobavljač pre nego što me prekine sa isporukom zbog neplaćenog računa?

Dobavljač dostavlja kupcu opomenu za neizmireno dugovanje, mora pismeno obavestiti kupca o isključenju sa distributivne mreže u slučaju neizmirenja duga, sledi nalog za isključenje, a potom se dostavlja javnom izvršitelju nalog za pokretanje izvršnog postupka protiv dužnika.

18. Koje korake da preduzmem ako smatram da je jedan od mojih uslova ugovora promenjen bez adekvatne najave? Kome da se obratim?

JP Ingas Indjija 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 - Odgovori

19. 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.

20. Koje informacije treba da dobijem od svog dobavljača o njegovom sistemu naplate?

Elementi fakture za isporučeni energent u mesecu su definisani i u potpunosti usklađeni sa Metodologijama i Uredbama koje proističu iz napred navedenih zakona i mogu se naći na portalima Agencije za energetiku RS, i drugih.

21. 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.

22. 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.

23. Gde mogu pristupiti elektronskom kalkulatoru cene?

Na sajtu JP Ingas-a Indjija i na sajtu Agencije za energetiku RS uz unošenje svih neophodnih parametara uključujući i nadmorsku visinu mesta isporuke koja je za svaku stanicu različita i zato nema jedinstvenog kalkulatora.

24. 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 JP Ingas-a, 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 isporučioaca, pa je na sajtu AERS-a moguće pronaći informacije o cenama drugih snabdevača.

25. Da li je za moj kraj objavljen nedavni monitor cena?

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

26. Koje su opcije plaćanja otvorene za mene?

Plaćanje je moguće izvršiti na blagajnama JP Ingas-a Indjija u ulici Vojvode Stepe 20 I na blagajni u sedištu preduzeća, poslovnim bankama, poštama ili elektronski na jedan od tekućih računa JP Ingas-a Indjija navedenih na fakturi.

27. 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?

Iako je od 2015.godine tržište gasa otvoreno za tzv. javno snabdevanje cene su regulisane i spadaju u nadležnost Agencije za energetiku RS koje je nezavisan organ za celu Srbiju I koji vrši regulaciju cena gasa za kupce na javnom snabdevanju.

28. 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 isporučuje sa zaliha operatora sistama I u skladu sa odredbama Zakona o energetici, nakon isporuke, ostaje kao osnovno sredstvo JP Ingas-a.

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

Da, zakonskom regulativom je definisano šta je gasna godina, I gasni mesec. Očitavanje potrošnje se vrši mesečno i svaki mesec dobijate stvarni utrošak.

30. Kada i kako se očitava moj merač potrošnje?

Očitavanje se vrši pojedinačno očitavanjem mernog uređaja kod svakog potrošača ručnim unosom potrošnje u pripremljene spiskove za očitavanja na kraju svakog meseca.

31. 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?

Kretanje cena gasa za potrošače na javnom snabdevanju je u sistemu kontrole I regulacije od strane Agencije za energetiku Republike Srbije, a cena gasa za kupce na slobodnom tržištu zavisi od nabavne cene, čiji se promenljivi deo utvrđuje kvartalno na osnovu kretanja cena nafte na svetskom tržištu. Zadnjih nekoliko godina cene prirodnog gasa su u velikoj meri iste i stabilne.

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

Tek po promeni odobrene nabavne cene dobavljača, u propisanim Info-kodovima od strane Agencije za energetiku vrši se kalkulacija prodajnih cena gasa za javno snabdevanje na koje saglasnost daje AERS. Tako dobijena cena mora biti objavljena i potrošačima dostavljena najmanje 30 dana pre početka primene. Kada su u pitanju kupci na slobodnom tržištu, cenu utvrđuje snabdevač u skladu sa Ugovorom o snabdevanju sa kupcem.

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

##### **Pitanja - Odgovori**

33. Ko su aktivni dobavljači u mom području?

Kao javni snabdevač, JP Ingas Indjija na teritoriji opštine Indjija, osim naselja Beška gde je javni snabdevač Gas-feromont doo Stara Pazova. Kao snabdevač JP Ingas Indjija I Cestos-veks doo.

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

Izmirenjem svih obaveza prema starom dobavljaču a u skladu sa Pravilima o promeni snabdevača koje možete pronaći na sajtu Agencije za energetiku Republike Srbije, I na sajtu JP Ingas-a Indjija.

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

Nema propisanih posebnih minimalnih uslova.

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

U skladu sa Pravilima o promeni snabdevača, Vi i novi dobavljač morate ispoštovati propisane rokove.

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

Ako su izmirene obaveze, ne.

38. 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.

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

Ne postoji kazna za promenu dobavljača.

40. Koliko će me koštati promena dobavljača?

Ne košta ništa, ali imate obavezu ispunjenja propisanih uslova Pravilima o promeni snabdevača.

41. Koliko maksimalno dobavljač može da ugovorno veže potrošača?

Minimalno godinu dana, a za maksimalno nema ograničenja.

42. 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 - Odgovori

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

JP Ingas-u Indija.

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

Da, Ugovor o priključenju, ali isti se potpisuje nakon podnošenja Vašeg zahteva za priključenje i dobijanja Rešenju o odobrenju za priključenje koje izdaje JP Ingas Indija.

45. Kako da otkrijem ko je moj dobavljač?

Dobavljač je najčešće isto pravno lice sa kojim ste potpisali Ugovor o priključenju.

46. 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 prirodnim gasom neće početi pre sklapanja Ugovora, a Ugovor možete potpisati tek po izvršenoj proverbi ispunjenosti uslova za puštanje gasa shodno Zakonu o energetici, Uredbi o uslovima za isporuku prirodnog gasa i Zakonu o planiranju i izgradnji.

47. 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 na teritoriji vaše opštine, u ovom slučaju sa JP Ingas-om Indija za sva naselja opštine Indija, osim naselja Beška.

48. 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?

Javni snabdevač I snabdevač sa kojim ste potpisali Ugovor .

49. 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 Staroj Pazovi.

50. 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?

Pismenim zahtevom JP Ingas-u Indija. Zahtev se nalazi u dokumentima virtuelnog šaltera na sajtu JP Ingas-a Indija.

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

Zakonom o energetici Republike Srbije, predviđeno je takozvano 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.

52. 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, Agencije za energetiku Republike Srbije, javnim glasilima itd.

## VI ŽALBE

### Pitanja - Odgovori

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

Reklamacije se mogu dostavljati usmeno, pismeno, putem zahteva koji se nalazi na sajtu JP Ingas-a Indjia, i mejlom svom snabdevaču, žalbe Agenciji za energetiku Republike Srbije, Udruženju za zaštitu potrošača, Obdusmanu (zaštitniku građana), tužbe Osnovnom sudu u Staroj Pazovi.

54. Da li moj dobavljač koristi Ombudsman?

Da, u koliko je to neophodno.

55. 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 Agencije za energetiku Republike Srbije, Udruženja za zaštitu potrošača i obdusmana (zaštitnika građana) i pravne pomoći pri Opštinskoj upravi opštine Indjija.

## VII ZASTUPANJE POTROŠAČA

### Pitanja - Odgovori

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

U Indiji ne postoji strukovno udruženje za zaštitu potrošača električne energije i prirodnog gasa, ali ih ima na Republičkom i Pokrajinskom nivou. S obzirom da je većina problema slična blagovremeno reaguju na eventualne nepravilnosti. Takođe postoji i Udruženje distributera prirodnog gasa, čiji je JP Ingas Indjija član.

57. 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.

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

Agencija za energetiku Republike Srbije i Komisija za zaštitu konkurencije Republike Srbije.

## VIII SOCIJALNE MERE

### Pitanja - Odgovori

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

Prvo ćete dobiti opomenu sa rokom, pa ako opet ne reagujete sledi isključenje i pokretanje izvšnog postupka.

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

Elektronski, obraćanjem pismenim zahtevom JP Ingas Indjija. Obrazac zahteva/molbe nalazi se na sajtu JP Ingas-a Indjija u delu – virtuelni šalter ili lično, predajom zahteva na šalteru “reklamacije” u sedištu preduzeća.

61. Šta da radim ako mi prekinu napajanje?

Imate više mogućnosti: platiti dug, dogovriti prolongiranje i platiti ponovno uključanje po cenovniku JP Ingas-a.

62. 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 Republike Srbije, a regulisani su Uredbom o energetska zaštićenom kupcu.

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

Podrška poslovnih banaka putem odobravanja kredita.

64. Kako mogu smanjiti potrošnju da bih platio manje?

Merama energetske efikasnosti, štednjom, nabavkom savremenih energetskih uređaja.

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

Centru za socijalni rad opštine Indjija, Odeljenju za društvene delatnosti opštine Indjija.

66. Moj prihod ne dozvoljava intenzivno ulaganje u energetska efikasnost. Šta još mogu da uradim?  
Štednjom, izolacijom objekta, spuštanjem temperature za pola ili jedan stepen C, stavljanjem termoglava ili nezagrevanjem prostorija koje ne koristite.

## **IX NEPOŠTENE TRGOVINSKE PRAKSE**

### Pitanja - Odgovori

67. 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 dampainga, a to već nije problem potrošača već načina regulacije tržišta gasa u javnom snabdevanju od strane Agencije za energetiku Republike Srbije.
68. Šta je pogrešna praksa prodaje? Šta mogu učiniti u slučaju nepoštenih praksi?  
U dosadašnjih 30 godina postojanja JP Ingas-a Indjija nije bilo opravdanih žalbi potrošača po ovom osnovu, tako da je ona isključena.
69. S kim bih trebao razgovarati ako smatram da su mi pre potpisivanja ugovora dali neistinite podatke? Nakon što ste potpisali ugovor?  
Rukovodiocem pravne službe u JP Ingas-u Indjija, Agencijom za energetiku Republike Srbije, Obdušmanom, Pravnom pomoći koja se nalazi pri Opštinskoj upravi opštine Indjija.
70. S kim da razgovaram ako mislim da sam prebačen protiv svoje volje?  
Agencijom za energetiku Republike Srbije, Obdušmanom, Pravna pomoći koja se nalazi pri Opštinskoj upravi opštine Indjija.