

ОПШТИ УСЛОВИ ПРОДАЈЕ ЕНЕРГИЈЕ ИЗ ПРИРОДНОГ ГАСА КУПЦИМА КОЈИ ОСТВАРУЈУ ПРАВО НА ЈАВНО СНАБДЕВАЊЕ

УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Општи услови се примењују на односе између Јавног предузећа „СРБИЈАГАС“ Булевар ослобођења бр. 69, 21000 Нови Сад ПИБ 104056656 МБ 20084600 (у даљем тексту Снабдевач) и купаца енергије из природног гаса који остварују право на јавно снабдевање.

Потписивањем Уговора о снабдевању енергије из природног гаса (у даљем тексту: Уговор) Купац потврђује да је, пре закључења Уговора, био упознат са Општим условима продаје енергије из природног гаса купцима који остварују право на јавно снабдевање (у даљем тексту: Општи услови продаје), да их је разумео и пристао на њихову примену, као и да у случају неслагања Општих услова продаје и одредби Уговора, важе одредбе Уговора који је закључен између Снабдевача и Купца, а којим се дефинишу права и обавезе обе уговорне стране.

На порталу „Мој Србијагас“ (<https://moj.srbijagas.com>) Купци могу приступити следећим подацима: историјској потрошњи гаса/испоручене енергије, издатим фактурама, стању дуга, инструментима обезбеђења плаћања и другим подацима битним за пословни однос.

УПОТРЕБА ТЕРМИНОЛОГИЈЕ

1. Јавно снабдевање природним гасом је продаја природног гаса домаћинствима и малим купцима по регулисаним ценама;
2. Мали купци природног гаса су крајњи купци чија је годишња потрошња енергије испоручене из природног гаса до 1.026.000 kWh и чији су сви објекти прикључени на дистрибутивни систем природног гаса;
3. Јавни снабдевач природним гасом је енергетски субјект који обавља делатност јавног снабдевања природним гасом;
4. Дистрибуција природног гаса је преношење природног гаса преко дистрибутивног система ради испоруке природног гаса крајњим купцима, односно другом дистрибутивном систему, а не обухвата снабдевање природним гасом;
5. Енергенти су угаљ, природни гас, нафта, деривати нафте, уљни шкриљци, обновљиви и други извори енергије;
6. Енергетски субјект је правно лице, односно предузетник, које обавља једну или више енергетских делатности;
7. Енергетски угрожени купац је домаћинство које због социјалног статуса или здравственог стања, у складу са законом, има право на снабдевање под посебним условима;
8. Крајњи купац је правно или физичко лице или предузетник који купује природни гас за своје потребе;

9. Купац из категорије домаћинство је крајњи купац који купује природни гас за потрошњу свог домаћинства и за заједничку потрошњу домаћинстава искључујући обављање комерцијалних или професионалних делатности;
10. Оператор дистрибутивног система природног гаса је енергетски субјект који обавља делатност дистрибуције природног гаса и управљања дистрибутивним системом за природни гас и одговоран је за рад, одржавање и развој дистрибутивног система на одређеном подручју, његово повезивање са другим системима и за обезбеђење дугорочне способности система да испуни потребе за дистрибуцијом природног гаса на економски оправдан начин;
11. Потпуно снабдевање је продаја природног гаса код које количина природног гаса за обрачунски период није утврђена уговором о снабдевању, већ крајњи купац има право да одреди количину, на основу остварене потрошње на месту примопредаје;
12. Сигурност снабдевања природним гасом је обезбеђивање потребних количина природног гаса крајњим купцима, као и техничка способност преносних, транспортних и дистрибутивних система да гарантују снабдевање купцима са јасно утврђеним нивоом квалитета;
13. Снабдевање природним гасом је продаја природног гаса купцима за њихове потребе или ради препродаје;

ПРЕДМЕТ ПРОДАЈЕ

Члан 1.

За купце из категорије „домаћинства“

Предмет Уговора је купопродаја енергије из природног гаса (у даљем тексту: гас) за потребе сопствене потрошње, искључујући обављање комерцијалних или професионалних делатности, под условима и на начин утврђен Законом о енергетици ("Сл. гласник РС", бр. 145/14, н 95/18; и 40/21, 62/2023 и 94/2024 у даљем тексту: Закон), Уредбом о условима испоруке и снабдевања природним гасом ("Сл. гласник РС", бр. 49/22, 32/2023 и 97/2023 у даљем тексту: Уредба), Правилима о раду дистрибутивног система оператора дистрибутивног система ЈП "Србијагас" Нови Сад ("Сл. гласник РС", бр. 139/14, у даљем тексту: Правила), Методологијом за одређивање цене природног гаса за јавно снабдевање ("Сл. гласник РС" бр. 75/14, 105/16, 108/16, 29/17, 78/22 и 57/23, у даљем тексту: Методологија), Правилима о промени снабдевача ("Сл. гласник РС", бр. 65/15 и 10/17), Општим условима продаје енергије из природног гаса купцима који остварују право на јавно снабдевање ЈП "Србијагас" Нови Сад (<https://www.srbijagas.com/>) и другим прописима, као и актима Снабдевача.

За правна лица

Предмет Уговора је купопродаја енергије из природног гаса (у даљем тексту: гас) под условима и на начин утврђен Законом о енергетици ("Сл. гласник РС", бр. 145/14, н 95/18; и 40/21, 62/2023 и 94/2024 у даљем тексту: Закон), Уредбом о условима испоруке и снабдевања природним гасом ("Сл. гласник РС", бр. 49/22, 32/2023 и 97/2023 у даљем тексту: Уредба), Правилима о раду дистрибутивног система оператора дистрибутивног система ЈП "Србијагас" Нови Сад ("Сл. гласник РС", бр. 139/14, у даљем тексту: Правила), Методологијом за одређивање цене природног гаса за јавно снабдевање ("Сл. гласник РС" бр. 75/14, 105/16, 108/16, 29/17, 78/22 и 57/23, у даљем тексту: Методологија), Правилима о промени снабдевача ("Сл. гласник РС", бр. 65/15 и 10/17), Општим условима продаје

енергије из природног гаса купцима који остварују право на јавно снабдевање ЈП "Србијас" Нови Сад (<https://www.srbijagas.com/>) и другим прописима, као и актима Снабдевача.

ОПШТЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ И КВАЛИТЕТ ГАСА

Члан 2.

Природни гас, као природно гасовито фосилно гориво, представља изузетно вредан енергент, тј. хемијску сировину која поседује значајне технолошко-економске и еколошке предности у односу на конвенционална горива. Природни гас је готово идеално гориво које се лако меша са ваздухом, има велику брзину сагоревања без дима, чађи и чврстих остатака, те према томе не загађује околину. Природни гас је без боје и мириса.

Природни гас се примарно састоји од метана, али укључује остале теже угљоводонике, као и угљен диоксид и азот. Од састава гаса зависи и његова топлотна вредност.

Природни гас се може користити као гориво – за грејање, у индустрији - у производном процесу или као гориво за аутомобиле (компримовани природни гас).

Гас који се испоручује мора да испуни услове у погледу притиска, састава, топлотне вредности, Wobbe индекса и других својстава природног гаса утврђених Уредбом о условима испоруке и снабдевања природним гасом и Правилима Оператора система на чијем се систему налази уговорено место испоруке.

Гас који се испоручује мора да испуни услове у погледу притиска, састава, топлотне вредности, Wobbe индекса и других својстава природног гаса утврђених прописима и Правилима Оператора система на чијем се систему налази уговорено место испоруке.

Гас који се испоручује Купцу мора да буде такав да доњи Wobbe-ов индекс буде у границама од 42-46 MJ/m³.

Својства гаса морају бити у складу са следећим вредностима:

Хемијски састав	mol %
Metan (C ₁)	min. 92
Etan (C ₂)	max. 4
Propan (C ₃)	max. 2
Butani (C ₄)	max. 1,5
Pentani i teži (C ₅₊)	max. 0,5
Heksan	max. 0.2
Azot (N ₂)	max. 2
Ugljen dioksid (CO ₂)	max. 1
Kiseonik (O ₂)	max. 0,02
Садржај сумпора (mg / m³)	
Vodonik sulfid (H ₂ S)	max. 2
Merkaptan sumpor (C ₂ H ₅ SH)	max. 5,6
Ukupan sumpor	max. 20
Горња топлотна вредност GCV 25 / 0 °C (kWh/m ³)	10.38 - 12.20

Wobbe gornji (25/0) kWh/m ³	13,22 – 15.37
Тачка росе воде*	
На температури од минус 8 степени Целзијуса (-8°C) и апсолутном притиску од 3.92 МПа нема кондензације воде.	
Тачка росе угљоводоника *	
На температури од 0 степени Целзијуса (0°C) и притиску испоруке нема кондензације угљоводоника	

Енергија која се испоручује Купцу не сме бити из гаса који садржи чврсте нечистоће, смолу или супстанце које производе смолу и течности као што су угљоводоници, кондензати, гликоли, вода и слично.

Квалитет и хемијски састав за изоловане делове на дистрибутивном систему, који одступа од прописаног квалитета, утврђује министар надлежан за послове енергетике, актом који се објављује у "Сл. гласнику РС".

МЕРЕЊЕ И ОБРАЧУН

Члан 3.

За купце из категорије „домаћинство“ уговореном испоруком гаса, односно енергије сматра се максимална часовна потрошња у складу са издатим Решењем о одобрењу за прикључење (у даљем тексту: Решење), односно оставрена потрошња Купца на месту примопредаје.

За правна лица уговореном испоруком гаса, односно енергије сматра се остварена потрошња Купца на месту примопредаје, према динамици и максималној часовној потрошњи гаса, односно енергије у складу са издатим Решењем којим се одобрава прикључење. Купац је упознат да уговарање испоруке гаса, односно енергије као и уговарање капацитета за транспорт и дистрибуцију гаса Снабдевачу стварају трошак који Снабдевач не може да надокнади уколико дође до раскида уговора од стране Купца.

Количина испорученог гаса, односно енергије се утврђује мерењем протекле запремине, састава, квалитета, температуре гаса и атмосферског притиска на уговореном месту испоруке, а горња топлотна вредност се утврђује анализом узорака узетих на утврђеном месту узорковања.

Количина испоручене енергије из гаса изражава се у kWh.

Запремина испорученог гаса се мери одговарајућим мерним уређајима, са мерилом запремине физички протеклог гаса (у m³), мерилима температуре и притиска на радним условима и уређајем за аутоматску конверзију измерене запремине физички протеклог гаса на запремину гаса на референтним условима.

Референтни услови за мерење запремине гаса могу бити стандардни (температура 15 °C и притисак од 1,01325 bar) и нормални (температура од 0 °C и притисак од 1,01325 bar).

Референтни услови за обрачун протекле запремине гаса су нормални услови, температура од 0 °C и притисак од 1,01325 bar.

На дистрибутивном систему за мерење запремине примењиваће се стандардни услови, а за обрачун протекле запремине природног гаса примењују се нормални услови.

Уколико мерни уређај нема уређај за конверзију запремине, измерена запремина гаса на радним условима се своди рачунски на нормалне услове, односно стандардне услове у складу са Уредбом.

Запремина природног гаса на нормалним условима утврђена у складу са Уредбом користи се за обрачун испоручене енергије природног гаса у KWh.

Утврђивање испоручених количина гаса, односно енергије врши се на месту испоруке најмање једном у току обрачунског периода који не може бити дужи од 31 (тридесетједан) дан, као и при промени цене енергије из гаса или при евентуалној промени услова испоруке у складу са Уговором, Законом и прописима донетим на основу Закона.

Очитавање испоручених количина гаса, односно енергије врши се на мерном уређају у складу са Правилима.

Ако се утврди да мерни уређај није мерио потрошњу у одређеном временском периоду, тј. да је регистровање било непотпуно, процену потрошње гаса, односно енергије утврдиће оператор система у складу са Правилима.

Ако оператор система основано посумња да је Купац мерни уређај намерно оштетио, или ако утврди да је Купац неовлашћено прикључио свој објект на дистрибутивни систем или да на други начин неовлашћено користи гас, односно енергију односно онемогућава тачно мерење испорученог гаса, односно енергије дужан је да без одлагања искључи такав објект са дистрибутивног система и сам процени потрошњу гаса у складу са Правилима.

Неовлашћено преузети гас, односно енергија обрачунава се у складу са Уредбом. Под неовлашћеном потрошњом подразумева се: коришћење природног гаса, односно енергије без уговора о снабдевању, коришћење природног гаса, односно енергије без обезбеђеног уговореног инструмента обезбеђења плаћања за случај неиспуњења уговорених обавеза, коришћење гаса односно енергије у објекту без одобрења за прикључење, самовласно прикључење након обуставе испоруке гаса, коришћење гаса мимо мерног уређаја, коришћење гаса преко мерног уређаја коме је онемогућено правилно регистровање потрошње, коришћење гаса, односно енергије преко мерног уређаја коме су оштећене пломбе оператора система, самовласна замена регулатора или других уређаја који утичу на тачност мерења потрошње, коришћење гаса, односно енергије преко мерних уређаја који су оштећени а Купац није обавестио оператора система.

Оператор система врши обрачун неовлашћено преузетог природног гаса, односно енергије и утврђује период за који се врши обрачун. Период за обрачун неовлашћене потрошње не може бити дужи од годину дана. Уколико не може да се утврди почетак неовлашћене потрошње, сматра се да је она трајала од дана последње контроле мерног места. Неовлашћено потрошен гас, односно енергија се обрачунава применом двоструке цене енергије природног гаса за резервно снабдевање.

Купац и Снабдевач имају право да захтевају ванредну контролу исправности мерног уређаја у складу са Правилима, уколико посумњају у његову исправност, при чему трошкове ванредне контроле сноси уговорна страна за коју се ванредном контролом установи да није била у праву.

Након извршеног испитивања мерног уређаја евентуална корекција обрачуна утрошених количина гаса, односно енергије врши се у складу са Правилима

Снабдевач може за одређени временски период да изврши привремени обрачун и фактурише потрошњу енергије гаса на основу Решења о прикључењу, односно на основу норматива потрошње утврђених трошила без читавања потрошње гаса, при чему се код првог наредног читавања врши корекција према стварно утрошеним количинама.

Процена количина (паушал) се врши најдуже за период од 90 дана од дана испостављања обрачуна.

ЦЕНА ЕНЕРГИЈЕ ИЗ ПРИРОДНОГ ГАСА

Члан 4.

Цена енергије из природног гаса који се испоручује Купцу је регулисана. Испоручена енергија из природног гаса се обрачунава у складу са Методологијом на основу тарифа:

1. "енергент" изражен у дин/ kWh;
2. "капацитет" изражен у дин/ kWh/дан/година,
3. "накнада по месту испоруке" изражена у динарима по месту испоруке.

Тарифа за "енергент" се примењује на продату количину гаса, односно енергије утврђену мерењем на месту испоруке у обрачунском периоду.

Тарифа за "капацитет" се примењује на максималну дневну потрошњу гаса, односно енергије у претходној години. Максимална дневна потрошња гаса, односно енергије у претходној години где не постоји могућност дневног читавања, израчунава се на основу максималне измерене месечне потрошње на месту испоруке. У првој години прикључења максимална дневна потрошња гаса, односно енергије утврђује се на основу података о максималној дневној потрошњи гаса, односно енергије за ту годину из члана 2. Уговора. На исти начин утврђује се максимална дневна потрошња гаса и за Купца који у претходној години није имао потрошњу гаса.

Тарифа "накнада по месту испоруке" примењује се за свако место испоруке, а како је утврђена на годишњем нивоу, распоређује се према броју обрачунских периода.

Купцима из категорије „домаћинства“ - мерач G4 и G6, као и Правним лицима која остварују право на јавно снабдевање - мерач G4 и G6, обрачунавају се само тарифе „енергент“ и „накнада по месту испоруке“, а купцима који имају мерач G10 и више, уз напред наведене обрачунава се и тарифа „капацитет“.

Купцу из категорије „домаћинство“/ правно лице (мерач G4 и G6), коме је обустављена испорука гаса, односно енергије у складу са Законом и Уредбом, обрачунава се тарифа "накнада по месту испоруке" за све време трајања обуставе, осим у случају када је на његов писани захтев обустављена испорука, која може трајати најмање једну, а највише две године.

Купцу који има мерач G10 и више, коме је обустављена испорука гаса у складу са Законом и Уредбом, обрачунава се тарифа "капацитет" и "накнада по месту испоруке" за све време трајања

обуставе, осим у случају када је на његов писмени захтев обустављена испорука која може трајати најмање једну, а највише две године.

Јавни снабдевач, по добијању сагласности надлежних органа, објављује Одлуку о цени у Службеном гласнику РС.

Јавни снабдевач је у обавези да, најкасније у року од 30 дана пре примене нових услова продаје, обавести купца о промени цене или услова продаје.

ИСПОСТАВЉАЊЕ РАЧУНА

Члан 5.

Снабдевач је обавезан да фактурише испоручену енергију из гаса са припадајућом накнадом за унапређење енергетске ефикасности и порезом на додату вредност у року од 10 (десет) дана од датума промета.

Купац из категорије домаћинства (физичко лице) може се определити да рачун добија путем мејла и то подношењем писаног захтева или одабиром опције за пријем рачуна електронском поштом преко портала <https://moj.srbijagas.com>.

ЈП Србијасгас ће почев од 01.03.2025. године, на име подстицаја за очување животне средине и развој дигитализације РС, сваком купцу из категорије домаћинства (физичко лице) који се определи за пријем рачуна електронском поштом, умањи наредни рачун за 50,00 динара.

Купац је обавезан да преузети гас, односно енергију плати у року до 15 (петнаест) дана од датума промета, односно у року доспећа рачуна на наплату.

Уколико уговорени датум доспећа пада на нерадни дан, а нерадним даном се поред недеље и државних празника сматрати и субота, исти се преноси на први наредни радни дан.

ЕНЕРГЕТСКИ УГРОЖЕН КУПАЦ

Члан 6.

Енергетски угрожени купац природног гаса је купац из категорије домаћинства (самачко или вишечлано), које живи у једној стамбеној јединици са једним мерним местом на коме се мери потрошња природног гаса, које троши максималну количину природног гаса у складу са одредбама Уредбе о енергетски угроженом купцу („Сл.гласник РС бр. 137/2022, 46/2023 – др.правилник, 93/2023, 103/2023 - др.правилник, 116/2023, 37/2024 - др.правилник, 78/2024 - др.правилник и 28/2025 - др.правилник), под условима прописаним законом којим се уређује енергетика, у складу са законом.

Критеријуми за стицање статуса енергетски угроженог купца су:

1) материјални положај:

- укупан месечни приход домаћинства;

- број чланова домаћинства;
- 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.

У односу на број чланова домаћинства, укупан месечни приход домаћинства одређен према подацима министарства надлежног за послове трговине о вредности минималне потрошачке корпе за трочлано домаћинство, може бити највише: до 24.768,09 динара за домаћинства са једним чланом; до 39.255,97 динара за домаћинства са два члана; до 53.743,85 динара за домаћинства са три члана; до 68.231,73 динара за домаћинства са четири члана; до 82.719,61 динара за домаћинства са пет чланова; до 97.207,49 динара за домаћинства са шест чланова; за домаћинства са више од шест чланова за сваког додатног члана додаје се: 14.487,88 динара.

Доспели дуг за природни гас не искључује право на стицање статуса енергетски угроженог купца.

Захтев за стицање статуса енергетски угроженог купца подноси домаћинство органу јединице локалне самоуправе надлежном за послове социјалне заштите у месту пребивалишта.

Орган јединице локалне самоуправе дужан је да донесе решење о статусу енергетски угроженог купца, најкасније у року од 30 дана од дана покретања поступка за стицање статуса енергетски угроженог купца, по захтеву странке или по службеној дужности.

Решење о стицању статуса енергетски угроженог купца доноси се са роком важења најдуже до краја календарске године.

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

за месеце јануар, фебруар, март, октобар, новембар и децембар:

- (1) за једночлано домаћинство - 359 kWh месечно;
- (2) за двочлано и трочлано домаћинство - 462 kWh месечно;
- (3) за четворчлано и петочлано домаћинство - 616 kWh месечно;
- (4) за шесточлано и веће домаћинство - 770 kWh месечно;

Умањење месечне обавезе за природни гас исказује се умањењем месечног рачуна за износ утврђен множењем количине упретходном ставу са тарифом "енергент" за потрошаче из групе домаћинства које снабдева Јавно предузеће "Србијагас" Нови Сад, увећаном за 5% из ценовника природног гаса за јавно снабдевање Јавног предузећа "Србијагас" Нови Сад, на који је Савет Агенције за енергетику Републике Србије дао сагласност и који је у примени;

Умањење месечне обавезе не остварује се у случају да је остварена месечна потрошња природног гаса у обрачунском периоду, сведена на 30 дана, већа од 2,5 пута количина из поменуте уредбе.

Уколико је месечни рачун за испоручени природни гас мањи од израчунатог умањења месечне обавезе из уредбе, умањење ће бити обрачунато у висини стварног месечног рачуна за испоручени природни гас.

У складу са поднетим Захтевом, право на умањење месечне обавезе садржи једно од следећих права:

- 1) стицање права на умањење месечне обавезе за одређене количине електричне енергије;
- 2) стицање права на умањење месечне обавезе за одређене количине природног гаса;
- 3) стицање права на умањење месечне обавезе за топлотну енергију.

Умањење месечне обавезе за одређену количину природног гаса се остварује све док се испуњавају критеријуми за енергетски угроженог купца, у погледу: прихода, броја чланова домаћинства, имовинског стања, права на социјалну помоћ и дечији додатак, као здравственог стања члана домаћинства.

ОБАВЕЗЕ СНАБДЕВАЧА

Члан 7.

- Снабдевач је у обавези да почне са испоруком енергије из гаса Купцу у року од 15 (петнаест) дана од дана закључења Уговора, под условом да Купац испуњава обавезе утврђене Уговором, Законом, Уредбом и Правилима;
- Снабдевач гасоводом испоручује енергију из гаса Купцу на паритету место испоруке Купца које је наведено у Решењу и представља мерни уређај; Снабдевач је испоручио, а Купац преузео енергију из гаса одмах после проласка гаса кроз мерни уређај, након чега сви ризици и одговорности прелазе на Купца;
- Снабдевач је обавезан да фактурише испоручени гас, односно енергију са припадајућом накнадом за унапређење енергетске ефикасности и порезом на додату вредност у року од 10 (десет) дана од датума промета;
- Снабдевач је у обавези да, почевши од 01.03.2025. године, купцима из категорије домаћинства (физичко лице), који се одреде да рачуне добијају путем електронске поште, на име подстицаја очувању животне средине и развоју дигитализације РС, умањи наредни рачун за РСД 50,00;
- Снабдевач је у обавези да за сваки обрачунски период поседује извештај о квалитету гаса издат од стране акредитоване лабораторије;
- Снабдевач је у обавези да уз или на рачуну за испоручену енергију из гаса информисе купца о следећем: количинама енергије из природног гаса коју је купац преузео током претходног месеца, просечној цени енергије из природног гаса у том месецу, ценама по елементима за обрачун испоручено енергије из гаса, укупно испорученој количини енергије из природног гаса и месечној потрошњи у претходних 12 месеци, односу испоручене енергије из гаса у претходном месецу и истом месецу претходне године, односу количине енергије из гаса коју је он преузео у односу на количине које преузимају купци

његове категорије, начину на који могу добити информације о доступним мерама побољшања енергетске ефикасности, списку мера за уштеду енергије;

- Снабдевач је у обавези да објављује Одлуку о ценама у "Сл. гласнику РС" по добијању сагласности надлежних органа, односно надлежних тела Републике Србије;
- Снабдевач је у обавези да обавести купца о регулисаним ценама путем средстава јавног информисања и своје интернет странице;
- Снабдевач се обавезује да о промени цена и других услова продаје обавести Купца у разумном року, а најкасније 30 (тридесет) дана пре примене измењених цена или услова продаје, изузев у случају снижења цена и давања Купцу повољнијих услова продаје, при чему се обавештењем сматра и објављивање информације преко средстава јавног информисања или преко сајта Србијагаса;
- Снабдевач је у обавези да фактурисање испоручених количина енергије из гаса врши најмање једном у току обрачунског периода који не може бити дужи од 31 (тридесетједан) дан, при чему се датумом промета сматра датум читавања количине испорученог гаса на уговореном месту испоруке у складу са прописима;
- Снабдевач је обавезан да упозна купца са условима потребним за стицање стауса енергетски угроженог купца;
- Снабдевач је обавезан да купцу који је стекао статус енергетски угроженог купца, обрачунава умањење у складу са прописима;
- Снабдевач је обавезан да правовремено и уредно у својим пословним књигама евидентира уплате Купца;
- Снабдевач је обавезан да на продајном месту видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламације, као и да обезбеди лице које је овлашћено за пријем рекламација у току радног времена;
- Снабдевач је обавезан да одговори Купцу на изјављену рекламацију року од 8 дана од дана пријема рекламације на рачун;
- Снабдевач је у обавези да води евиденцију примљених рекламација и да исте чува најмање две године од дана њиховог подношења
- Снабдевач је обавезан да формира комисије и саветодавна тела за решавање рекламација купаца у чијем саставу су и представници евидентираних удружења и савеза (чл. 140 Закон о заштити потрошача);
- Снабдевач је дужан да, пре подношења захтева оператору дистрибутивног система природног гаса за обуставу испоруке енергије крајњем купцу због неизвршених обавеза крајњег купца из уговора о снабдевању, купца претходно у писаној форми упозори да, у року који не може бити краћи од 15 дана ни дужи од 30 дана од дана достављања упозорења, измири доспеле обавезе, односно постигне споразум о извршењу обавезе, као и да упозори купца на обавезу предузимања свих потребних мера ради заштите живота или здравља људи, безбедности имовине и заштите животне средине;
- Снабдевач је обавезан да у писаној форми обавести купца да су се стекли услови за раскид уговора у складу са прописима;
- Снабдевач је обавезан да, после промене Снабдевача, издаје Купцу коначан обрачун, најкасније у року од шест недеља од промене Снабдевача;
- Снабдевач је обавезан да на основу обавештења оператора система о наступању краткотрајног поремећаја испоруке енергије из природног гаса контактира крајњег купца да изврши супституцију енергента, уколико је то могуће;
- Снабдевач је обавезан да на најефикаснији начин обавести крајњег купца о разлозима ограничења или прекида испоруке гаса, као и о трајању мера за успостављање редовне испоруке гаса;
- Снабдевач је обавезан да по наплати пенала од стране оператора система због одступања од квалитета, пренесе у корист крајњег купца део који је сразмеран његовом учешћу у укупном промету гаса који одступа од уговореног квалитета;

- Снабдевач је у обавези да у року од 30 дана од дана доношења одлуке исплати купцу накнаду због одступања квалитета испоруке и снабдевања природног гаса;
- Снабдевач је обавезан да сваке године до 01. марта купцу достави: податке о оператору система, податке о потрошњи енергије из гаса у претходној календарској години по месецима, информацију о праву промене снабдевача, услове за остваривање права на јавно снабдевање, услове за остваривање права на накнаду због одступања квалитета испуке и снабдевања, датуму истека уговора, мере за штедњу и безбедност, подсетник да купац мора да пружави неисправност мерног уређаја;
- Снабдевач је обавезан да извршава друге обавезе у складу са прописима и уговором.

ПРАВА СНАБДЕВАЧА

Члан 8.

- Снабдевач има право на прибављање података и докумената неопходних за закључење и праћење уговорног односа. Потписивањем уговора Купац даје пристанак да се његови лични подаци прикупљају и обрађују у сврху закључења и извршења Уговора, те да се исти могу доставити надлежним органима у случају када за то постоји законски оквир;
- Снабдевач има право да Купцу (Правно лице) без одлагања обустави испоруку гаса, односно енергије у случају да Купац не достави уговорен инструмент обезбеђења плаћања, сагласно важећој Уредби о условима испоруке и снабдевања природног гаса;
- Снабдевач има право на наплату потраживања везаних за реализацију уговора;
- Снабдевач има право да доспела потраживања наплати реализацијом инструмента обезбеђења плаћања, уколико Купац (Правно лице) у валути не измирује своје уговорне обавезе;
- Снабдевач има право да захтева измену уговореног инструмента обезбеђења плаћања у случају да се, у току реализације уговора, на званичном сајту Народне банке Србије (Претраживање дужника у принудној наплати) евидентира да је рачун Купца (Правно лице) био у блокади која је трајала дуже од 2 дана. Уколико Купац (Правно лице) не достави захтевани инструмент обезбеђења плаћања, Снабдевач има право да му обустави испоруку гаса;
- Снабдевач има право на наплату законске затезне камате, у случају доцње у извршењу обавеза плаћања. Камата се обрачунава на износ дуга од датума доспећа рачуна на наплату до дана исплате;
- Снабдевач има право да судском путем наплати доспела потраживања;
- Снабдевач има право да плаћање евидентира према реду доспевања рачуна за наплату. Уколико купац поред главнице дугује судске трошкове и камату, прво се отплаћују судски трошкови, камата, па тек онда главница;
- Снабдевач има право на обуставу испоруке енергије гаса, уколико купац не измири доспела потраживања, у складу са прописима и уговором, а за купце категорије „домаћинства“ (Физичка лица) обустава се врши у року од два месеца од доспелости обавезе.
- Снабдевач може за одређени временски период извршити привремени обрачун и фактурисати испоручену енергију из гаса на основу Решења, односно на основу норматива потрошње уграђених трошила без читавања потрошње гаса, при чему се код првог наредног читавања врши корекција према стварно утрошеним количинама;

- Снабдевач има право да захтева ванредну контролу исправности мерног уређаја у складу са Правилима, уколико посумња у његову исправност, при чему трошкове ванредне контроле сноси уговорна страна за коју се ванредном контролом установи да није била у праву; Након извршеног испитивања мерног уређаја евентуална корекција обрачуна утрошене количине енергије из гаса врши се у складу са Правилима.
- Снабдевач има право да Купцу обустави испоруку гаса у случајевима и под условима утврђеним Уговором, Законом, Уредбом и прописима донетим на основу Закона.

ОБАВЕЗА КУПЦА

Члан 9.

- Купац је обавезан да даје Снабдевачу тачне личне и друге податке неопходне за закључење уговора и праћење уговорног односа;
- Купац је обавезан да потрошњу енергије из гаса остварује у границима одобреног капацитета наведеног у Решењу о прикључењу; уколико се на захтев Купца повећа капацитет мерног сета, обавеза Купца је да са Снабдевачем потпише нов уговор или анекс постојећег у складу са изменом мерног сета;
- Купац је у обавези да достави уговорене инструменте обезбеђења плаћања пре почетка испоруке енергије из гаса; (Правно лице);
- Купац (Правно лице) је обавезан да, уколико се определи за авансно плаћање енергије (уместо уговореног инструмента плаћања), изврши уплату у року који је назначен у профактури. На авансне уплате се не зарачунава камата;
- Купац је обавезан да омогући читавање потрошње енергије из гаса;
- Купац је обавезан да преузету енергију из гаса плати у року до 15 дана од датума промета. Уколико се датум доспећа покалапа са нерадним даном, а недардни дани су субота, недеља и државни празници, исти се преноси на први наредни радни дан;
- Купац је обавезан да за доспели, а неплаћени рачун, уплаћаује законску затезну камату у складу са прописима; Плаћање се урачунава према реду доспевања рачуна на наплату. Уколико Купац поред главнице дугује и трошкове и камате, прво се отплаћују трошкови, затим камате и најзад главница; Камата се обрачунава на износ дуга од датума доспећа рачуна на наплату до дана исплате, и то по стопи утврђеној законом;
- Потписивањем Уговора о снабдевању Купац даје сагласност да прихвата трошкове искључења енергије природног гаса због неизмиривања обавеза, као и трошкове укључења – поновног пуштања енергије из природног гаса након измиривања доспелих обавеза;
- Купац прихвата и друге трошкове у складу са званичним ценовником Оператора дистрибутивног система;
- Купац је обавезан да сноси све трошкове платног промета који су у вези са плаћањем рачуна; Новчана обавеза који Купац плаћа путем банке, јавног поштанског оператора сматра се измиреном на дан када су банка, јавни поштански оператор примили платни налог купца.
- Купац (Правно лице) је у обавези да достави нове инструменте обезбеђења плаћања у случају да претходно достављени буду релизовани, када се промени овлашћено лице за

потписивање, односно када настану друге околности због којих се претходно достављени инструменти обезбеђења плаћања не могу реализовати, најкасније у року од 15 (петнаест) дана од дана настанка нових околности;

- Купац је обавезан да пријави Снабдевачу у року до 15 дана промену власништва, адресе за достављање рачуна, промену имена и презимена и др. промене које су од значаја за уговорни однос, у супротном ће сносити штету коју је због тога претрпео Снабдевач;
- Купац је обавезан да без одлагања писаним путем обавести оператора система о настанку оштећења мерног уређаја;
- Купац је обавезан да извршава друге обавезе у складу са прописима и уговором.

ПРАВА КУПЦА

Члан 10.

- Купац има право на испоруку енергије из гаса на паритету (место испоруке Купца) које је наведено у Решењу о одобрењу за прикључење и представља мерни уређај, по Методологији за одређивање цена природног гаса за јавно снабдевање;
- Купац има право да Снабдевачу поднесе рекламацију на рачун на адресу Булевар ослобођења бр. 69 21000 Нови Сад или на адресу Аутопут бр. 11, 11000 Нови Београд, путем контакт центра на мејл kontaktcentar.beograd@srbijagas.com < kontaktcentar.novisad@srbijagas.com или путем бесплатне телефонске линије број 0800 20 20 24;
- Купац који припада категорији домаћинства (физичко лице), има право, почев од 01.03.2025. године, на умањење сваког наредног рачуна за гас у висини 50,00 динара, уколико се определи за опцију пријема рачуна електронским путем (путем мејла);
- Купац (Правно лице) има право да, уместо доставе уговореног ИОП, изврши уплату аванса у висини коју предрачуном утврди Снабдевач у складу са динамиком енергије гаса из члана 2 Уговора;
Износ предрачуна не може бити мањи од предстојеће двомесечне испоручене енергије гаса из Члана 2. уговора и цене енергије из гаса која је важила за претходни месец, укључујући трошкове приступа транспортним и дистрибутивним системима, накнаде и ПДВ;
- Купац има право да Снабдевачу поднесе приговор на извршену обуставу испоруке енергије из гаса у складу са прописима;
- Купац има право на покретање судског или вансудског решавања спора, ако је у питању купац из категорије „домаћинства“
- Купац има право да му се обрачуна умањење, уколико је стекао статус енергетски угроженог купца;
- Купац има право да, после измирења обавеза због којих му је обустављена испорука енергије из гаса, достави доказ Снабдевачу ради наставка испоруке;
- Купац има право да покрене поступак промене Снабдевача;
- Купац има право да буде благовремено информисан о промени цене и услова испоруке путем средстава јавног информисања или путем интернет странице Снабдевача;
- Купац има право да упути захтев за обуставу испоруке енергије из гаса која може трајати најмање једну, а највише две године;
- Купац има право да захтева ванредну контролу исправности мерног уређаја у складу са Правилима, уколико посумња у његову исправност, при чему трошкове ванредне контроле сноси уговорна страна за коју се ванредном контролом установи да није била у праву;

Након извршеног испитивања мерног уређаја евентуална корекција обрачуна утрошених количина гаса врши се у складу са Правилима;

- Купац има право приговора на квалитет испоруке и снабдевања гасом;
- Купац има право на исплату накнаде због одступања од квалитета испоруке и снабдевања природним гасом у случајевима и висини који су прописани актом којим је уређено праћење техничких и комерцијалних показатеља и регулисање квалитета испоруке и снабдевања природним гасом;
- Купац има право на накнаду због неодговарајућег квалитета природног гаса –одступања од Wobbe индекса сразмерно његовом учешћу у испорученом гасу неодговарајућег квалитета која се исплаћује по аутоматизму (након што Снабдевач наплати пенал за одступање од Оператора система). У случају да купац оствари право на накнаду по аутоматизму, нема право на накнаду по снову приговора због одступања квалитета испорученог гаса од прописаног Wobbe индекса;
- Купац (Физичко лице) има право да се 15 дана од потписивања уговора обрати Снабдевачу писаним путем у ком исказује одустанак од истог;

ОБУСТАВА ИСПОРУКЕ ЕНЕРГИЈЕ ИЗ ГАСА

Члан 11.

Купац је обавештен да, у случају да му је обустављена испорука енергије из гаса, на основу прописа, не престаје уговор о снабдевању и да Снабдевач има обавезу да га задужи за тарифу „капацитет“ и/или „накнада по месту испоруке“ за све време трајања обуставе, изузев када је обустава извршена на писани захтев купца која траје најмање годину, а најдуже две године.

У случају обуставе купац је дужан да предузме потребне мере заштите живота или здравља људи, безбедност имовине и заштите животне средине.

ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 12.

Вансудско решавање потрошачког спора обавља се у складу са Законом о заштити потрошача на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање спорова. Министарство трговине одређује услове за оснивање и рад тела за вансудско решавање спорова и у обавези је да јавно објави листу тела.

Поступак пред телом може да покрене само потрошач, тј. Купац – физичко лице који је претходно изјавио рекламацију или приговор и то у року до годину дана од дана када је рекламација изјављена код трговца, тј. Снабдевача. Трговац, тј. Снабдевач је у обавези да учествује у вансудском решавању спора уколико су се стекли услови (чл. 149. тачка 4. ЗЗП).

Потрошач, тј. Купац доставља Предлог за покретање вансудског решавања спора Министарству трговине непосредно или електронским путем. Уколико је предлог уредан поступак се сматра покренутим.

Вансудско решавање спора може трајати најдуже 90 дана од дана подношења предлога. Када је предмет спора сложен, поменути рок може бити и дужи од 90 дана.

Потрошач, тј. Купац може одустати од потрошачког спора.

ПОРЕМЕЋАЈИ У ИСПОРУЦИ И ВИША СИЛА

Члан 13.

У случају краткотрајних поремећаја у снабдевању гасом, односно енергијом услед хаварија, непредвиђених околности на гасоводном систему и других околности које за последицу имају смањење испоруке, у циљу очувања сигурности гасоводног система примењиваће се мере ограничења прописане Уредбом и Законом.

Сматраће се да је наступило дејство више силе, уколико дође до: рата, штрајка, пожара, поплаве, земљотреса, експлозије или оштећења гасоводног система у Републици Србији, као и услед аката надлежних државних органа или међународних организација, као и свих оних догађаја који су настали након закључења уговора а који се нису могли предвидети, односно чије се наступање није могло избећи или отклонити.

Сматраће се да је наступило дејство више силе и кад дође до прекида транспорта увозног гаса, као и у случају дејства више силе на гасним објектима и инсталацијама Купца.

Уговорна страна која, услед случаја више силе, не може да изврши своје уговорне обавезе дужна је да без одлагања у писаној форми обавести другу уговорну страну о догађају који представља вишу силу, о очекиваном трајању исте, те да пружи одговарајуће доказе, као и да без одлагања обавести другу уговорну страну о престанку таквог догађаја.

Наступање више силе не утиче на обавезу плаћања Купца за испоручену енергију из гаса

ТРАЈАЊЕ И ПРЕСТАНАК УГОВОРА

Члан 14.

Уговор се закључује на неодређено време, с тим да се може раскинути писаном изјавом сваке уговорне стране. Отказним роком се сматра период, који је потребан да уговорне стране испуне своје уговорне обавезе. Отказни рок је 60 (шездесет) дана од датума настанка писаног раскидног захтева.

Минимални рок трајања уговорног односа је једна календарска година, изузев када дође до промене капацитета мерног сета, промене власништва, промене имена и презимена, промене Снабдевача.

Уговор се сматра закљученим потписивањем обе уговорне стране. Уговор престаје у случају:

- Једностраног раскида уговора у складу са прописима
- Промене снабдевача
- Смрти купца који нема наследнике
- У другим случајевима предвиђених прописима

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 15.

За све односе између уговорних страна који проистекну из примене Уговора, а нису Уговором посебно регулисани, непосредно ће се применити одговарајуће одредбе: Закона о облигационим односима, Закона о енергетици, Закона о заштити потрошача, Уредбе о условима испоруке и снабдевања природног гаса, Правила о раду дистрибутивног система оператора дистрибутивног система чији се системи користе за снабдевање гасом, Методологије за одређивање цена природног гаса за јавно снабдевање, Правила о промени Снабдевача и других прописа, као и аката Снабдевача.

У случају насталог спора, уговорне стране ће покушати исти да разреше споразумно. У случају да у томе не успеју, за разрешење спора уговара се месна надлежност стварно надлежног Основног суда у Новом Саду, уколико позитивним прописима није предвиђена обавезна надлежност неког другог суда.

ВАЖЕЊЕ ОПШТИХ УСЛОВА

Члан 16.

Ови Општи услови почињу да се примењују од 01.10.2025. године и важе до опозива.

