

## ČESTA PITANJA KORISNIKA

1. Kada počinje a kada završava sezona grijanja?
2. Koji je dnevni režim grijanja?
3. Šta je to standardni kvalitet toplotne energije?
4. U čijoj nadležnosti je održavanje instalacija centralnog grijanja u objektu?
5. Šta je to hitna popravka na instalacijama centralnog grijanja
6. Da li je moguće izvršiti isključenje stambene/poslovne jedinice iz toplifikacionog sistema
7. U kojim objektima postoji mogućnost ugradnje individualnog mjerila toplotne energije i koji je način obračuna usluge?
8. Zašto mjerila toplotne energije moraju biti verifikovana?
9. Kako postići uštede u potrošnji toplotne energije?
10. Gdje se obratiti sa zahtjevom za izdavanje saglasnosti?
11. Šta je korisna stambena površina prostora?
12. Da li zatvaranje lođe/balkona utiče na standardni kvalitet toplotne energije?
13. Da li je legalno priključivanje bojlera za zagrijavanje sanitarne vodu na instalacije centralnog grijanja?
14. Šta je šifra korisnika usluge?
15. Na koji način se vrši promjena / prijava korisnika usluge?
16. Dokumentacija na osnovu koje se može izvršiti promjena korisnika
17. Kako mogu provjeriti stanje računa za usluge centralnog grijanja?
18. Od kojih elemenata se sastoji račun za usluge centralnog grijanja?
19. Način i uslovi plaćanja
20. Na koji način se vrši plaćanje računa iz inostranstva
21. Može li se dogovoriti otplata dugovanja za centralnog grijanja na više mjesečnih rata?

## 1. Kada počinje a kada završava sezona grijanja?

Termoenergetska postrojenja i instalacije davaoca usluge i korisnika usluge treba da budu pogonski spremni od 20. septembra do 15. maja.

Sezona grijanja počinje nakon što se prethodna dva uzastopna dana utvrdi srednja dnevna temperatura spoljnog zraka vazduha od 12°C ili niža, a prema podacima nadležne meteorološke službe, i to najkasnije 15. oktobra.

Sezona grijanja završava nakon što se prethodna dva uzastopna dana utvrdi srednja dnevna temperatura spoljnog zraka vazduha viša od 12°C, a prema podacima nadležne meteorološke službe, i to najranije 15. aprila naredne godine.

## 2. Koji je dnevni režim grijanja?

Dnevni režim rada postrojenja počinje najranije od 06:00 i traje najkasnije do 22:00 sata.

Za određene objekte, za koje se putem termoenergetskih postrojenja obezbjeđuje toplotna energija za pripremu potrošne tople vode, isporuka toplotne energije vrši se 24 sata dnevno tokom cijele godine.

## 3. Šta je to standardni kvalitet toplotne energije?

Standardni kvalitet toplotne energije za zagrijavanje prostora, odnosno objekata, izgrađenih u skladu sa projektnom dokumentacijom je toplotna energija kojom se u periodu od 06:00 do 22:00 sata u prostorijama korisnika usluge u periodu sezone grijanja postiže temperatura zraka  $20\pm 1^{\circ}\text{C}$ .

## 4. U čijoj nadležnosti je održavanje instalacija centralnog grijanja u objektu?

Prema Zakonu o upravljanju zajedničkim dijelovima zgrade **održavanje instalacija centralnog grijanja u objektima:**

- **sa dvocjevnim razvodom** zaključno sa radijatorskim ventilima je u nadležnosti ovlaštenog upravnika objekta, dok je održavanje grijnih tijela (u šta spada i zamjena istih) u ingerenciji korisnika/vlasnika stana/poslovnih prostora;
- **sa jednocijevnim razvodom** zaključno sa priključnim ventilima na priključnom mjestu za stan je u nadležnosti ovlaštenog upravnika objekta, dok je održavanje instalacije od priključnog mjesta (isključujući priključne ventile) zaključno sa grijnim tijelima (u šta spada i zamjena istih) u ingerenciji korisnika/vlasnika stana/poslovnih prostora.

## **5. Šta je to hitna popravka na instalacijama centralnog grijanja**

Pod hitnom popravkom smatra se poduzimanje radova na instalacijama centralnog grijanja u cilju sprječavanja i otklanjanja uzroka oštećenja i pucanja na instalacijama i uređajima centralnog grijanja.

U slučaju potrebe za hitnim popravkama predstavnik etažnih vlasnika, odnosno etažni vlasnik, dužan je obavijestiti upravnika objekta koji po prijemu informacije o potrebi hitne popravke odmah pristupa radovima.

## **6. Da li je moguće izvršiti isključenje stambene/poslovne jedinice iz toplifikacionog sistema**

Uredbom o opštim uslovima za proizvodnju, isporuku i korištenje toplotne energije (Sl. Novine Kantona Sarajevo 22/16) regulisano je da se korisnik usluge ne može izdvojiti iz sistema bez saglasnosti ostalih korisnika u objektu i davaoca usluge, te je korisnik koji podnosi zahtjev za privremeno izdvajanje stambenog/poslovnog prostora iz toplifikacionog sistema dužan obezbjediti saglasnosti ostalih vlasnika/korisnika prostora u objektu.

Korisnik usluge koji je isključen iz centralnog toplifikacionog sistema obavezan je redovno plaćati naknadu za vrijeme isključenja korisnika usluge, u skladu sa Tarifnim sistemom.

## **7. U kojim objektima postoji mogućnost ugradnje individualnog mjerila toplotne energije i koji je način obračuna usluge?**

Individualna mjerila toplotne energije mogu se ugraditi u onim objektima/prostorima koji imaju individualni priključak na toplifikacioni sistem.

Obračun isporučene toplotne energije u prostorima u kojima su ugrađena individualna mjerila topline energije vrši se, u skladu sa važećom Odlukom o visini tarifnih stavova KJKP „Toplane Sarajevo“ d.o.o. Sarajevo, na način kako slijedi:

- Iznos za priključnu snagu se obračunava svakog mjeseca na način da se tarifni stav za jedinicu priključne snage (KM/m<sup>2</sup>) množi sa korisnom površinom stana;
- Iznos za isporučenu toplotnu energiju se obračunava na osnovu očitano stanja mjerila, tako što se broj isporučenih kWh pomnoži sa tarifnim stavom za jedinicu isporučene količine toplotne energije (KM/kWh).

## **8. Zašto mjerila toplotne energije moraju biti verifikovana?**

Odredbama Zakona o mjeriteljstvu BiH i Naredbom o mjerilima u zakonskom mjeriteljstvu i rokovima verifikacije, propisana je obaveza vršenja verifikacije mjerila toplotne energije svakih 5 godina.

Shodno Uredbi o opštim uslovima za proizvodnju, isporuku i korištenje toplotne energije, troškove verifikacije zajedničkih mjerila toplotne energije snosi davalac usluge, a troškove verifikacije individualnih mjerila toplotne energije snosi korisnik usluge.

## **9. Kako postići uštede u potrošnji toplotne energije?**

U cilju ušteda u potrošnji toplotne energije predlažemo slijedeće mjere:

- zamjena dotrajale stolarije u prostorima koji se griju;
- ugradnja mjerila toplotne energije u stanovima/prostorima gdje je to tehnički izvodljivo,
- ugradnja termoregulirajućih ventila na grijnim tijelima;
- u slučaju pregrijavanja prostora regulisanje dotoka vode u grijna tijela vršiti podešavanjem termoregulirajućih ventila na

željenu poziciju (temperaturu u prostoriji), odnosno djelimičnim zatvaranjem radijatorskih ventila ukoliko nisu ugrađeni termoregulirajući ventili na grijnim tijelima.

## **10. Gdje se obratiti sa zahtjevom za izdavanje saglasnosti?**



U cilju bržeg i efikasnijeg postupka prijema, distribucije i obrade zahtjeva, preporučujemo da sve zahtjeve za izdavanje saglasnosti dostavljate lično u našem Centru za korisnike KJKP "ToplaneSarajevo", na adresi Džemala Bijedića do br. 72 (Čengić Vila).

Ukoliko se zahtjevi dostavljaju putem pošte iste dostaviti na adresu: KJKP "Toplane-Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, Džemala Bijedića do br. 72.

Korisnici se mogu obratiti sa zahtjevima za izdavanje slijedećih saglasnosti:

- Saglasnost na lokaciju;
- Saglasnost na trasu infrastrukturnih mreža;
- Načelna energetska saglasnost;
- Saglasnost na projektnu dokumentaciju;
- Saglasnost na projektne programe, regulacione planove i studije;
- Izrada projektnog programa.

Informacije o potrebnoj dokumentaciji za pojedinačne saglasnosti, rokovima obrade i cijenama izdavanja saglasnosti možete dobiti klikom na link „[saglasnosti](#)“.

## **11. Šta je korisna stambena površina prostora?**



Korisna stambena površina prostora je definisana kao "površina navedena u ugovoru o korištenju sa stambenim preduzećem ili u ugovoru o otkupu, ili na osnovu dokaza o vlasništvu". Korisna površina prostora se obračunava prema standardu BAS ISO 9836:2012. Korisna površina se izračunava kao zbir površina podova svih prostorija pomnoženih odgovarajućim koeficijentom. Pri tome se u površinu uračunavaju i sve površine podova u nišama, prozora, radijatora, ugrađenih dijelova namještaja i sl., kao i površine balkona, terasa i lođa, koje pripadaju jednoj zajedničkoj stambenoj/poslovnoj jedinici.

Koeficijenti za izračun korisne površine prostora:

OPIS PROSTORIJE	KOEFICIJENT
zatvorene prostorije i niše	1,00
lođe	0,75
pokrivene terase	0,50
balkoni, otvorene terase, ravni prohodni krovovi i trijemovi	0,25

### **12. Da li zatvaranje lođe/balkona utiče na standardni kvalitet toplotne energije?**



Zatvaranjem lođe/balkona dolazi do odstupanja od projektovanih rješenja građevine, što može značajno ugroziti standardni kvalitet toplotne energije za zagrijavanje prostora, odnosno objekata.

U slučaju zatvaranja lođe ili balkona, kao i u slučaju dugih izmjena na unutrašnjim instalacijama centralnog grijanja potrebno je obezbijediti saglasnost davaoca usluge na izmjene na unutrašnjim instalacijama, u skladu sa zakonskim odredbama.

**Zatvaranje lođe/balkona podrazumijeva povećanje korisne površine stambenog/poslovnog prostora.**

### **13. Da li je legalno priključivanje bojlera za zagrijavanje sanitarne vodu na instalacije centralnog grijanja?**



Priključenje bojlera za zagrijavanje sanitarne vodu na instalacije centralnog grijanja predstavlja neovlaštenu radnju na instalacijama centralnog grijanja kao i neovlašteno korištenje toplotne energije.

Za neovlašteno korištenje toplotne energije davalac usluge ima pravo obustaviti isporuku toplotne energije i obračunati naknadu za neovlaštenu potrošnju toplotne energije, kao i ostale troškove koje je prouzrokovalo neovlašteno korištenje toplotne energije, u skladu Tarifnim sistemom.

#### **14. Šta je šifra korisnika usluge?**



Šifra korisnika je jedinstveni evidencijski broj svakog korisnika usluge, **upisan je na zaglavlju računa** (u gornjem desnom uglu).

#### **15. Na koji način se vrši promjena / prijava korisnika usluge?**



Novi korisnik usluge obavezan je u roku od 8 dana od dana nastale promjene (promjena vlasništva/korištenja prostora), pisanim putem prijaviti promjenu (prijavom u našim [Centrima za korisnike](#) ili [putem pošte](#) ili [putem e-maila](#)).

Prijavljena promjena vlasništva/ korištenja prostora, primjenjivat će se od sljedećeg mjesečnog obračuna usluge.

#### **16. Dokumentacija na osnovu koje se može izvršiti promjena korisnika**



- kupoprodajni ugovor;
- darovni ugovor;
- ugovor o izdržavanju;
- ugovor o zamjeni nekretnina;
- Rješenje/Odluka nadležnog organa (vlasnik stana), na osnovu kojeg se dodjeljuje stan na korištenje ili Ugovor zaključen sa nadležnom institucijom (vlasnikom stana) kojim se dodjeljuje stan na korištenje;
- ugovor o korištenju stana;
- rješenje o nasljeđivanju;
- zemljišno-knjižni izvadak;
- ugovor o zakupu poslovnog prostora.

#### **17. Kako mogu provjeriti stanje računa za usluge centralnog grijanja?**



Informacije o stanju duga za centralno grijanje korisnik može provjeriti klikom na [link](#), nakon što unese šifru korisnika usluge u za to predviđeno polje.

## 18. Od kojih elemenata se sastoji račun za usluge centralnog grijanja?



Račun je izrađen u skladu sa propisima BiH, FBiH i KS – sa Zakonom o porezu na dodatu vrijednost, Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o fiskalnim sistemima, Zakonom o visini stope zatezne kamate na neizmirena dugovanja, Zakonom o finansijskom poslovanju, Zakonom o komunalnim djelatnostima KS, Uredbom o opštim uslovima za proizvodnju, isporuku i korištenje toplotne energije, i u skladu sa Odlukom Vlade KS o usvajanju Tarifnog sistema KJKP „Toplane-Sarajevo“ d.o.o., sa Metodologijom obračuna isporučene toplotne energije, Odlukom o Vlade KS o visini tarifnih stavova i Cjenovnikom usluga KJKP „Toplane-Sarajevo“ d.o.o.

Značenje pojedinih stavki na računu može pročitati klikom na [link](#).

## 19. Način i uslovi plaćanja



Korisnik usluge je u obavezi da račun za usluge centralnog grijanja plati u roku od 30 dana od dana ispostavljanja naznačenog na računu („Datum dospjeća računa“). Ukoliko korisnik usluge ne izvrši plaćanje u datom roku, račun za sljedeći obračunski period sadrži i opomenu za plaćanje ukupnih dospjelih obaveza iz prethodnih obračunskih perioda.

Plaćanje računa se može izvršiti gotovinski - bez provizije (putem naših Centara za korisnike) ili direktnom uplatom na jedan od naših transakcijskih računa. Detaljnje informacije o plaćanju računa za centralno grijanje možete pronaći klikom na [link](#).

## 20. Na koji način se vrši plaćanje računa iz inostranstva



Detaljnje upute za uplate iz inostranstva možete pronaći klikom na [link](#).

Naglašavamo da je, prilikom vršenja uplate iz inozemstva, **neophodno navesti**: da su svi **troškovi obrade priliva** iz inozemstva **na teret nalogodavca**; **šifru korisnika usluge**, ime i prezime, **iznos i referencu računa**.



## **21. Može li se dogovoriti otplata dugovanja za centralnog grijanja na više mjesečnih rata?**



U slučaju nemogućnosti jednokratnog izmirenja dospjelog duga za centralno grijanje, postoji mogućnost ugovaranja plaćanja dugovanja u više mjesečnih rata, zavisno o iznosa dugovanja i sredstva obezbjeđenja izmirenja dugovanja.

Ukoliko se zahtjev korisnika ocijeni opravdanim (u smislu sredstava obezbjeđenja), pristupa se zaključenju ugovora o izmirenju dospjelog duga na rate.

Dodatne informacije o mogućnostima ugovaranja izmirenja dospjelog duga na rate, možete dobiti u [Centrima za korisnike](#).