

LISTA ZA POTROŠAČE ENERGIJE I PRAKTIČNE INFORMACIJE U SVEZI S PRAVIMA KRAJNJIH KUPACA ELEKTRIČNE ENERGIJE

Sukladno Zakonu o tržištu električne energije (Narodne novine br. 22/13, 95/15 i 102/15, dalje u tekstu: ZTEE), Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (Narodne novine br. 85/15, dalje u tekstu: OU HERA-e) u ovom dokumentu nalaze se praktične informacije u svezi s pravima krajnjih kupaca električne energije i druge informacije.

Još više praktičnih informacija i drugih informacija u svezi s pravima možete naći i na internetskoj stranici www.jeftinastruja.hr, a pogotovo u rubrici »Pitanja i odgovori«.

1) Praktične informacije u svezi s pravima krajnjih kupaca električne energije

Zakon o tržištu električne energije:

- svaki krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača, besplatnu promjenu opskrbljivača i pravo na posjedovanje podataka o vlastitoj potrošnji električne energije (članak 61 stavak 3 ZTEE);
- prigovor krajnjega kupca na postupak promjene opskrbljivača podnosi se Hrvatskoj energetskej regulatornoj (dalje u tekstu: HERA), a protiv njene odluke nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor; taj prigovor ne odgađa provođenje postupka promjene opskrbljivača i primjenu novog ugovora o opskrbi krajnjeg kupca (članak 47 stavak 10, 11 i 12 ZTEE);
- krajnji kupci mogu se udruživati radi zajedničkog nastupa prema opskrbljivaču koji nije u obvezi javne usluge, u cilju osiguravanja mjera zaštite krajnjih kupaca, transparentnosti i poboljšanja ugovornih uvjeta, općih informacija i mehanizama u rješavanju sporova (članak 61 stavak 7 ZTEE);
- u slučaju tehničkih ili drugih poremećaja u isporuci električne energije čiji uzrok nije na postrojenjima krajnjeg kupca, krajnji kupac ima pravo na otklanjanje tih poremećaja u najkraćem roku; kao najkraći rok u kojem je elektroenergetski subjekt obavezan otkloniti poremećaje u isporuci smatra se rok u kojem se najbrže može otkloniti poremećaj, u skladu s normama o izvođenju odgovarajućih radova, a najduže 24 sata od primitka obavijesti o poremećaju, osim u iznimnim slučajevima kada to objektivno nije moguće učiniti u tom roku (članak 61 stavak 9 i 10 ZTEE).

Opći uvjeti za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom:

- operator distribucijskog sustava dužan je krajnjem kupcu iz kategorije kućanstvo na njegov zahtjev omogućiti da sam očitava stanje brojila i da podatke o stanju brojila redovito mjesečno dostavlja operatoru distribucijskog sustava (samoočitavanje stanja brojila); taj krajnji kupac ima mjesečno obračunsko razdoblje na temelju obračuna čija se izrada ne naplaćuje (članak 57 stavak 1 i 3 OU HERA-e);
- operator sustava dužan je na pisani zahtjev korisnika mreže organizirati provedbu postupka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u roku propisanom uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom (članak 81 stavak 1 OU HERA-e).

Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine br. 41/14, dalje u tekstu ZZPot):

- opskrbljivač je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak te mu omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte; opskrbljivač je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovore u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora (članak 10 ZZPot);

- potrošač se ne može odreći niti mu se mogu ograničiti prava koja ima na temelju ZZPot ili drugih zakona kojima se štite prava potrošača (članak 41 stavak 1 ZZPot);
- potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana; u slučaju sklapanja ugovora o isporuci električne energije, rok za raskid započinje teći od dana sklapanja ugovora (članak 72 stavak 1 i 5, ZZPot).

2) Program mjera za pružanje pomoći krajnjem kupcu u ispunjavanju dospeljelih ugovornih obveza

Kao program mjere za pružanje pomoći krajnjem kupcu, društvo GEN-I Zagreb d.o.o. je potpisalo Sporazum o suradnji na mjerama suzbijanja energetske siromaštva s Vladom Republike Hrvatske kojim su vlada i opskrbljivači sporazumno utvrdili da će međusobno surađivati na mjerama suzbijanja energetske siromaštva sukladno propisima koji uređuju područje socijalne skrbi te propisima koji uređuju energetski sektor.

3) Obavijest o načinima plaćanja

Za što ugodnije i jednostavnije plaćanje računa omogućili smo Vam nekoliko načina plaćanja:

a) gotovinsko plaćanje u bankama, u poštanskim uredima Hrvatske pošte, u poslovnicama FINA-e te bez plaćanja provizijske naknade na prodajnim mjestima Konzuma, Tiska i iNovina.

b) trajnim nalogom možete plaćati u jednoj od banaka:

- Zagrebačka banka, broj računa: HR6223600001102364969
- Privredna banka Zagreb, broj računa: HR7123400091110597056
- Sberbank, broj računa: HR7325030071500003501
- Raiffeisenbank Austria: HR6424840081500188102

c) plaćanje putem internetskog bankarstva

4) Informacije o pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora o opskrbi krajnjeg kupca ukoliko ne prihvaća izmjenu uvjeta ugovora ili promjenu dijela cijene koja se slobodno ugovara

Za kupce kategorije kućanstvo:

Sukladno odredbama točki 3.8 i 16.1 Općih uvjeta opskrbljivača za opskrbu kućanstva električnom energijom (dalje u tekstu: OU opskrbljivača), u slučaju promjene cijene električne energije odnosno OU opskrbljivača, kupac će biti obaviješten na internetskoj stranici opskrbljivača i na poleđini (privitku) računa odnosno s posebnim dopisom, i to najmanje 15 dana prije stupanja na snagu novog cjenika odnosno novih OU opskrbljivača. Ako se kupac s izmjenama ne slaže, može u roku od 15 dana, računajući od dana stupanja na snagu izmjena, pisanim putem otkazati ugovor o opskrbi električnom energijom.

Za kupce kategorije poduzetništvo:

a) Promjena cijene

Za kupce sa sklopljenim ugovorom za malo poduzetništvo:

Sukladno odredbama točki 4.4 i 4.5 Općih uvjeta opskrbljivača za opskrbu poduzetništva električnom energijom (dalje u tekstu: OU opskrbljivača), u slučaju promjene cijene električne energije kupac će biti obaviješten na internetskoj stranici opskrbljivača i na poleđini (privitku) računa, i to najmanje 15 dana prije stupanja na snagu nove cijene. Ako se kupac ne slaže s novim cijenama električne energije, može u roku od **15 dana** od datuma objave novog cjenika (to jest od dana objave obavijesti o namjeravanoj promjeni cijene električne energije) na

internetskoj stranici opskrbljivača odnosno od datuma izdavanja računa (to je račun koji sadrži obavijest o promjeni cijene) ako je to kasniji datum, o tome pismeno obavijestiti opskrbljivača i otkazati ugovor o opskrbi električnom energijom.

Za kupce sa sklopljenim ugovorom za srednje poduzetništvo: Sukladno odredbama točki 5.4 i 5.5 OU opskrbljivača, u slučaju promjene cijene električne energije, kupac će biti obaviješten na poleđini (privitku) računa ili odvojenim pisanim obavještenjem, i to najmanje 15 dana prije stupanja na snagu nove cijene. Ako se kupac ne slaže s novim cijenama električne energije, može u roku od 15 dana od datuma izdavanja računa (to je račun koji sadrži obavijest o promjeni cijene) odnosno datuma na koji glasi pisana obavijest o novim cijenama o tome pismeno obavijestiti opskrbljivača i otkazati ugovor o opskrbi električnom energijom.

b) Promjena OU opskrbljivača

Sukladno odredbama točke 20.1 OU opskrbljivača o promjeni OU opskrbljivača kupac će biti obaviješten na internetskoj stranici opskrbljivača kao i na (privitku) poleđini računa i to najmanje 15 (petnaest) dana prije stupanja na snagu novih OU. Ako se kupac ne slaže s promijenjenim OU, može u roku od 8 (osam) dana računajući od dana objave promijenjenih OU (to jest od dana objave obavijesti o namjeravanoj promjeni OU) na internetskoj stranici opskrbljivača pisanim putem otkazati ugovor.