

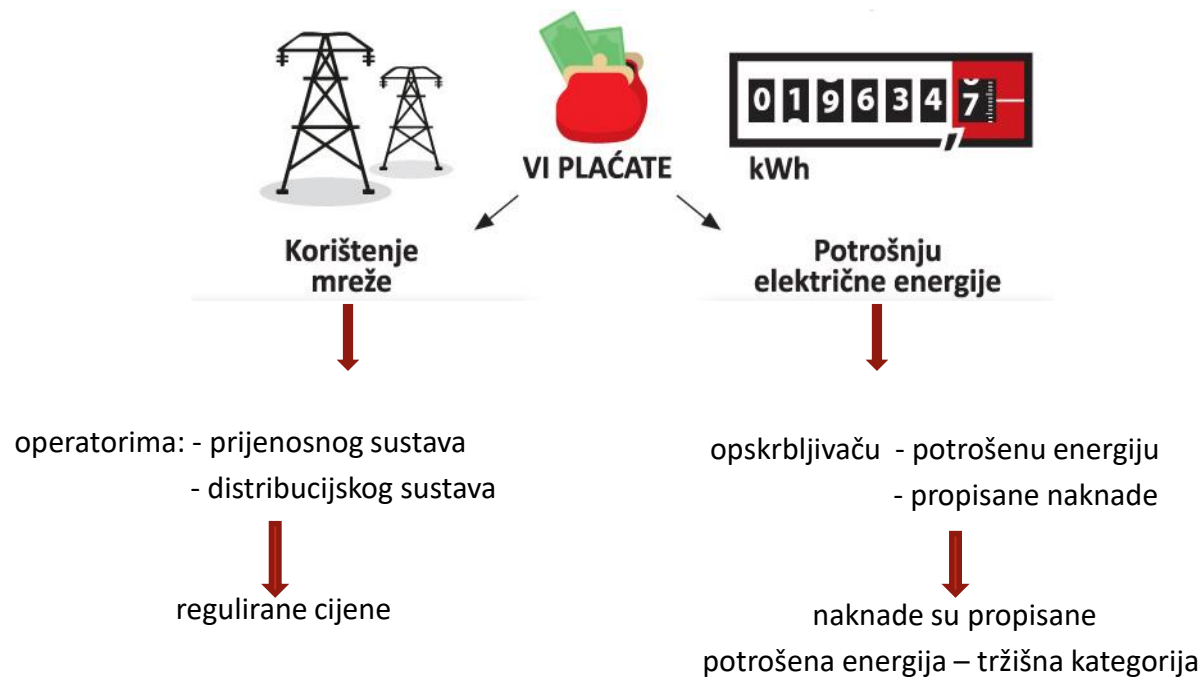


HRVATSKA ENERGETSKA
REGULATORNA AGENCIJA

**PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA USLUGA ELEKTRIČNE
ENERGIJE, PLINA I TOPLINSKE ENERGIJE
OPSKRBA ENERAGENTIMA – PRITUŽBE POTROŠAČA**

ELEKTRIČNA ENERGIJA

- koje troškove plaća potrošač?



Moram li promijeniti opskrbljivača?

Ne. Uvijek možete (po automatizmu) koristiti opskrbu koju pruža opskrbljivač

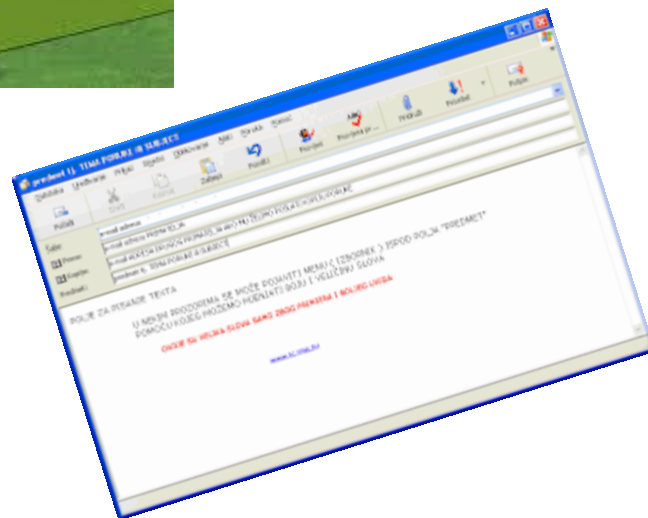
u okviru univerzalne usluge, a to je



javna usluga opskrbe električnom energijom
propisane kvalitete na cijelom području Republike Hrvatske
po realnim, jasno usporedivim i transparentnim cijenama



Gdje mogu sklopiti ugovor s novim opskrbljivačem?



Koje podatke moram dati pri promjeni opskrbljivača?



Obračunsko mjesto:
Broj obračunskog mjesta: 0156238431

Broj brojila	Tar. stavka	Datum od
10581914	RVT R1	28.11.2017
	RNT R2	
10581914	RVT R1	29.12.2017
	RNT R2	

- ime i prezime
- OIB
- adresu i broj telefona
- stanje brojila
- broj obračunskom mjernog mjesta (OMM)
- očekivani dan početka primjene novog ugovora o opskrbi

Mogu li raskinuti ugovor s „novim“ opskrbljivačem?

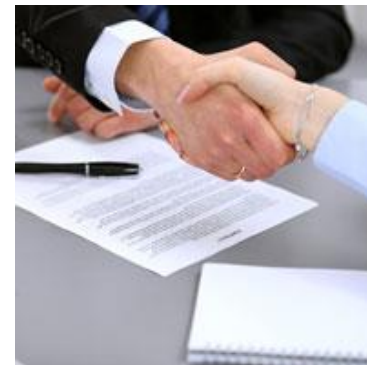


Da, bez plaćanja ugovorne kazne, ali ugovor može sadržavati odredbe o vraćanju iskorištenih pogodnosti (npr. popusti, pokloni) u slučaju raskida ugovora prije ugovorenog roka

ČESTE PRITUŽBE KRAJNJIH KUPACA



Koliko je kućanstava promijenilo opskrbljivača?



➔ u 2017. godini 57.972 ili 2,66%

➔ u 2018. godini 52.098 ili 2,40%



Što ako moj opskrbljivač prestane s radom?

Ako, iz bilo kojeg razloga, kućanstvo ostane bez opskrbljivača, opskrbljivač će automatski postati HEP ELEKTRA, koja će nastaviti opskrbljivati kućanstvo u okviru univerzalne usluge, po trenutno važećim cijenama:

Tablica 1: Tarifne stavke za kupce kategorije kućanstvo (jedinstveni račun - energija i naknada za korištenje mreže); u primjeni od 1. siječnja 2016. godine

Kategorija		Tarifni model	Tarifni element					
			Radna energija			Radna snaga	Prekomjerna jalova energija	Naknada za obračunsko mjesto i Naknada za opskrbu
			JT	VT	NT			
			[kn/kWh]	[kn/kWh]	[kn/kWh]	[kn/kW]	[kn/kvarh]	[kn/mj]
Tarifne stavke								
Kućanstvo	Niski napon	Plavi	0,77 (0,87)	-	-	-	-	17,40 (19,66)
		Bijeli	-	0,84 (0,95)	0,41 (0,46)	-	-	17,40 (19,66)
		Crveni	-	0,74 (0,84)	0,36 (0,41)	44,50 (50,29)	-	48,70 (55,03)
		Crni	0,37 (0,42)	-	-	-	-	6,20 (7,01)

Izvor: HEP Elektra, <http://www.hep.hr/elektra/kucanstvo/tarifne-stavke-cijene/1547>

Kome se mogu žaliti na iznos računa za električnu energiju?

- Potrošač može podnijeti prigovor svom **opskrbljivaču** na račun za opskrbu električnom energijom te za u roku od 15 dana od dana izdavanja računa. Krajnji kupac dužan je platiti nesporni dio računa u roku dospijeca računa. Opskrbljivač je dužan donijeti odluku o prigovoru u roku od 15 dana od dana zaprimanja urednog prigovora.



The image shows a hand pointing to a table titled "RAČUNI ZA STRUJU". The table compares electricity bills for December 2016 and January 2017. The data is as follows:

mjesec	prosinac 2016.	siječanj 2017.
PDV	25%	13%
naknada	3,5 lp/kwh	3,5 lp/kwh
iznos računa	301,5 kn	272,56 kn

Source: EPKOP, EPKOP/EPKOP/EPKOP

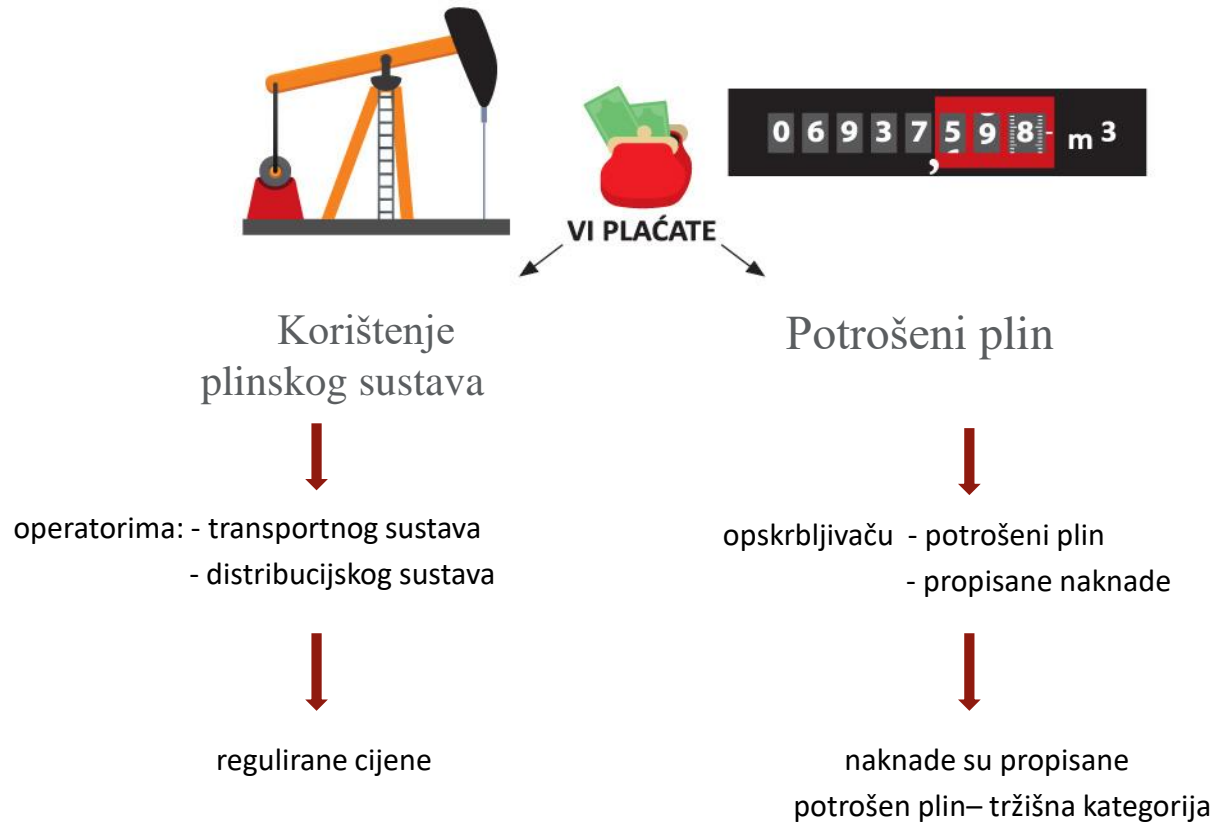
????

Pravna zaštita - HERA

- Korisnik mreže kojem je **odbijen ili ograničen pristup mreži ili je nezadovoljan uvjetima pristupa može**, putem operatora sustava, izjaviti **žalbu HERA-i**.
- Strana **nezadovoljna radom operatora sustava može izjaviti HERA-i pisani prigovor** u vezi s odbijanjem priključka na mrežu, uvjetima priključenja na mrežu, određivanjem naknade za priključenje i/ili povećanje priključne snage na mrežu, primjenom metodologije za određivanje iznosa tarifnih stavki za korištenje mreže.
- Strana **nezadovoljna radom univerzalnog opskrbljivača može izjaviti HERA-i pisani prigovor** u vezi s odbijanjem pružanja univerzalne usluge opskrbe krajnjim kupcima koji imaju pravo na taj način opskrbe.
- HERA će najkasnije u roku od 30 dana od dana izjavljivanja prigovora obavijestiti nezadovoljnu stranu u pisanom obliku o mjerama koje je u povodu prigovora poduzela. Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan s poduzetim mjerama ili u propisanom roku nije obavješten o poduzetim mjerama može pokrenuti upravni spor.
- Krajnji kupac može **podnijeti HERA-i prigovor na postupak promjene opskrbljivača**. Protiv odluke HERA-e nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

PLIN

-opskrba plinom



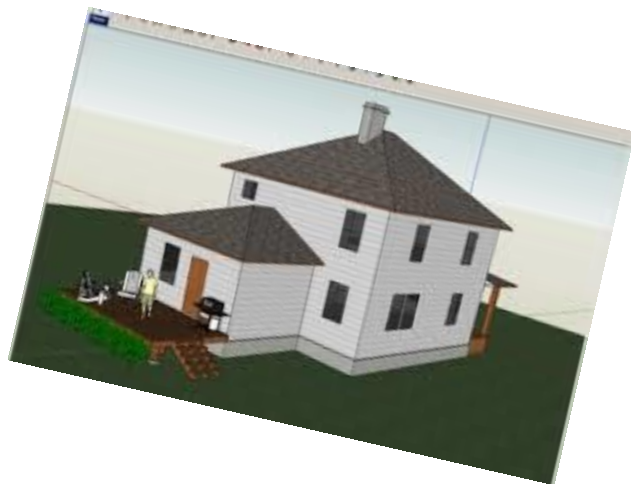
Moram li promijeniti opskrbljivača?

Ne. Kupca iz kategorije kućanstvo koji ne odabere novog opskrbljivača plinom opskrbljuje **opskrbljivač u obvezi javne usluge** na njegovom području.



javna usluga opskrbe prirodnim plinom je opskrba po reguliranim cijenama na siguran, pouzdan i učinkovit način uz propisanu kvalitetu plina i kvalitetu usluga

Gdje mogu sklopiti ugovor s novim opskrbljivačem?



Koje podatke moram dati pri promjeni opskrbljivača?

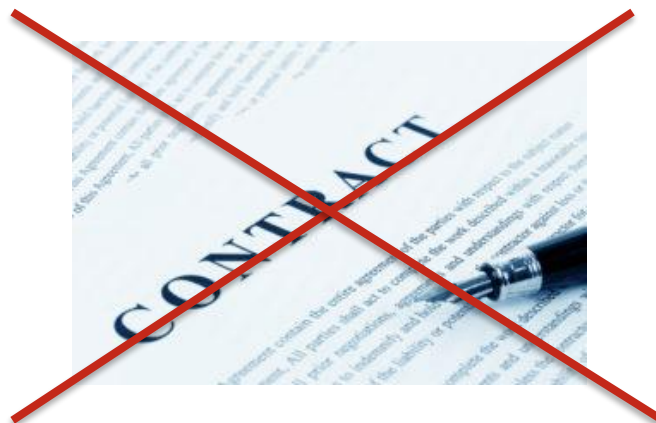


- ime i prezime
- OIB
- adresu i broj telefona kupca
- identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta (šifra, broj)
- adresu obračunskog mjernog mjesta
- naziv dosadašnjeg opskrbljivača

Mogu li raskinuti ugovor s „novim“ opskrbljivačem?

- Da, i to bez plaćanja ugovorne kazne, ali ugovor može sadržavati odredbe o vraćanju iskorištenih pogodnosti (npr. popusti, pokloni) u slučaju raskida ugovora prije ugovorenog roka

ČESTE PRITUŽBE KRAJNJIH KUPACA



Koliko je kućanstava promijenilo opskrbljivača?



➔ u 2016. godini 892

➔ u 2017. godini 9.211

Što ako moj opskrbljivač prestane s radom?

Ako, iz bilo kojeg razloga, kućanstvo ostane bez opskrbljivača plinom, ne možete ostati bez plina, već će vas plinom opskrbljivati zajamčeni opskrbljivač, a to je Gradska plinara Zagreb – Opskrba



Kome se mogu žaliti na iznos računa za plin?

- Krajnji kupac može svom opskrbljivaču (izdavatelju računa) podnijeti prigovor na račun za isporučeni plin

SRPANJ	0	0	0	0
KOLOVOZ	0	0	0	0
RUJAN	477	49	474	49
LISTOPAD	1.156	119	1.011	105
STUDENI	1.870	193	1.915	199
PROSINAC	2.453	253	2.641	274
Ukupno	17.179	1.781	16.167	1.676
Podatke o obračunatim troškovima isporučenog plina u 2017 godini:				
Usluga / Artiki	Količina	Porezna osnovica	PDV	Ukupno
KAM11 - Zatezne kamate	6 -	8,82	0,00	8,82
Ts1-TM2k - Tarifa distribucija Ts1-TM2k	17.179 kWh	822,88	205,72	1.028,60
Ts2-TM2k - Fiksna mjesečna naknada Ts2-TM2k	12 mj	156,00	39,00	195,00
Ts2-TM2ko - Fiksna mjesečna naknada opskrba T1	12 mj	12,00	3,00	15,00
8001eu - Energija isporučenog prirodnog plina	17.179 kWh	3.234,80	808,71	4.043,51
Ukupno (kn)		4.234,50	1.056,43	5.290,93

Procjena potrošnje plina u tekućoj godini je na temelju potrošnje u 2016 i 2017 godini i uključivo je informativna te ne služi za obračun potrošnje. Tarifni model u 2018. godini određen je na temelju potrošnje u 2017. godini.

Način i postupak dostave stanja plinomjera očitano od strane krajnjeg kupca:
- mailom na reklamacije@pis.com.hr; telefonom na 032/304-337; online <http://komnet.pis.com.hr>
Pripremljeni podaci:
- serijski broj plinomjera, stanje na plinomeru, poziv na broj s računa za plin.

????

Pravna zaštita – HERA 1/2

Podnositelj zahtjeva za priključenje na distribucijski sustav može protiv odluke operatora distribucijskog sustava o zahtjevu za priključenje na distribucijski sustav (putem operatora distribucijskog sustava) podnijeti žalbu /prigovor HERA-i u roku od 15 dana od dana dostave odluke.

Strana nezadovoljna postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje može podnijeti prigovor na rad opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava, koji se može izjaviti osobito na:

- a) neizvršavanje obveze obavještanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
- b) neizvršavanje obveze o pravovremenog informiranja krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,
- c) sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
- d) neispunjavanje odredbi ugovora iz članka 4. stavka 1. Općih uvjeta,
- e) propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
- f) promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima,
- g) neisplaćivanje nadoknade na zahtjev krajnjeg kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta,
- h) odbijanjem prava pristupa distribucijskom sustavu,
- i) uvjetima priključenja na distribucijski ili transportni sustav.

Pravna zaštita – HERA 2/2

- Operator distribucijskog sustava i opskrbljivač moraju odlučiti o prigovoru u roku od 15 dana od dana izjavljivanja prigovora. Ako po odluci nezadovoljna strana i dalje smatra da su joj povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava podnijeti prigovor HERA-i.
- HERA je dužna bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, obavijestiti nezadovoljnu stranu u pisanom obliku o mjerama koje je u povodu prigovora poduzela. Ako nezadovoljna strana nije zadovoljna poduzetim mjerama ili u propisanom roku nije obaviještena o poduzetim mjerama, može pokrenuti upravni spor.

OPSKRBA TOPLINSKOM ENERGIJOM – najčešća pitanja

ZAKONSKE ODREDBE:

- Isključenje cijele zgrade iz toplinskog sustava **samo uz postignutu suglasnost SVIH KRAJNJIH KUPACA** (članak 45. st. 2. Zakona o tržištu toplinske energije (NN 80/13, 14/14 i 76/18)



- Izdvajanje krajnjeg kupca iz zajedničkog toplinskog sustava – **TEMELJEM ODLUKE VEĆINE GLASOVA SUVLASNIKA** po suvlasničkim dijelovima – izdvojeni krajnji kupac **dužan je plaćati sve troškove osim troškova toplinske energije** za svoju samostalnu uporabnu cjelinu (članak 45. st. 8. t.3. Zakona o tržištu toplinske energije) jer **se izdvajanjem** pojedinog krajnjeg kupca iz zajedničkog toplinskog sustava, kao i **uklanjanjem**, ali i **dodavanjem radijatora** u samostalnoj uporabnoj cjelini **ne mijenja se površina samostalne uporabne cjeline**, ne mijenja se **snaga** samostalne uporabne cjeline i ne mijenja se **priključna snaga** na obračunskom mjernom mjestu, te i dalje ostaju **isti fiksni troškovi** održavanja cjelokupnog toplinskog sustava, od postrojenja za proizvodnju toplinske energije, distribucijske mreže ili vanjskih instalacija, toplinske podstanice i unutarnjih instalacija u zgradi.

Zašto cijene toplinske energije nisu iste u svim gradovima?

Cijene toplinske energije u pojedinim gradovima nisu iste zbog specifičnosti svakog pojedinog toplinskog sustava, različitih tehnologija i korištenja različitih goriva za proizvodnju toplinske energije.

U centralnom toplinskom sustavu u gradu Zagrebu veći dio toplinske energije proizvodi se u kogeneracijskim postrojenjima, odnosno u proizvodnim postrojenjima u kojima se istovremeno proizvodi toplinska i električna energija te je cijena toplinske energije niža npr. u odnosu na cijenu u gradu Velika Gorica u kojem se toplinska energija proizvodi u toplovodnim kotlovima.



TERMOSTATSKI RADIJATORSKI SETOVI TE KALORIMETRI I RAZDJELNICI

Zakonom o tržištu toplinske energije propisana je obveza ugradnje:

- uređaja za regulaciju odavanja topline (termostatski radijatorski set, odnosno uređaj kojim se može regulirati potrošnja toplinske energije)
- mjerila za mjerenje potrošnje toplinske energije (kalorimetar) – mjeri količinu isporučene toplinske energije
- ili uređaja za lokalnu razdiobu isporučene toplinske energije (razdjelnik) – točnija raspodjela toplinske energije



Najčešća pitanja – razdjelnici 1/2



- Modeli raspodjele i obračun troškova za isporučenu toplinsku energiju na zajedničkom mjerilu toplinske energije krajnjim kupcima toplinske energije koji toplinsku energiju registriraju putem uređaja za lokalnu razdiobu isporučene toplinske energije (razdjelnik) propisani su Pravilnikom o načinu raspodjele i obračunu troškova za isporučenu toplinsku energiju (NN, br. 99/14, 27/15 i 124/15) – donositelj Ministarstvo (sada Ministarstvo zaštite okoliša i energetike)
- veličina UR – postotak isporučene toplinske energije na zajedničkom mjerilu toplinske energije koji se obračunava prema udjelu broja očitanih impulsa u samostalnoj uporabnoj cjelini u ukupnom broju očitanih impulsa u svim samostalnim uporabnim cjelinama (%) može iznositi najmanje 50, a najviše 90. **ALI ukoliko se u obračunskom razdoblju za pojedine krajnje kupce pojave visoki iznosi isporučene toplinske energije**, a ovlaštenu predstavnik suvlasnika ili od njega ovlaštena fizička ili pravna osoba ne dostavi kupcu toplinske energije odluku o novoj vrijednosti veličine UR za to obračunsko razdoblje, **kupac toplinske energije može samostalno odlučiti o primjeni druge vrijednosti veličine UR za to obračunsko razdoblje**

Najčešća pitanja – razdjelnici 2/2

- U slučaju značajnijih odstupanja ovlaštenu predstavnik suvlasnika ili od njega ovlaštena fizička ili pravna osoba može donijeti **odluku o primjeni druge vrijednosti veličine** UR za to obračunsko razdoblje.
- Ovlaštenu predstavnik suvlasnika ili od njega ovlaštena fizička ili pravna osoba dužni su pratiti očitavanje uređaja za lokalnu razdiobu isporučene toplinske energije za sve samostalne uporabne cjeline i u slučaju značajnijih odstupanja obavijestiti pojedinog krajnjeg kupca
- U slučaju da se radi o zgradi u kojoj svi vlasnici posebnih dijelova objekta koji predstavljaju samostalnu uporabnu cjelinu nisu ugradili uređaje za lokalnu razdiobu isporučene toplinske energije vlasnici samostalnih uporabnih cjelina mogu odlukom o načinu raspodjele i obračunu troškova za isporučenu toplinsku energiju odrediti i **drugu vrijednost korekcijskog faktora** isporučene toplinske energije za to obračunsko razdoblje.

Kome se žaliti na račune za grijanje?

???



- **Kupac toplinske energije** može djelomično ili u cijelosti pisanim putem **osporiti račun u roku od 15 dana** od dana izdavanja. Nesporni dio računa mora se platiti u roku dospijeća. Prigovor se podnosi **opskrbljivaču** toplinskom energijom koji je dužan odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana primitka prigovora.
- **Krajnji kupac** koji se toplinskom energijom opskrbljuje iz centralnog toplinskog sustava može djelomično ili u cijelosti pisanim putem osporiti račun u roku od 15 dana od dana izdavanja računa, a nesporni dio računa dužan je platiti u roku dospijeća. **Prigovor se podnosi kupcu toplinske energije** koji je dužan odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana primitka prigovora.
- **Krajnji kupac** koji se toplinskom energijom opskrbljuje **u zatvorenom toplinskom sustavu i samostalnom toplinskom sustavu** može **osporiti račun sukladno odredbama sklopljenog ugovora o potrošnji toplinske energije**.
- **U zgradi za koju razdjelnike očitava trgovačko društvo** (odnosno bilo koja pravna ili fizička osoba po ovlaštenju predstavnika suvlasnika), krajnji kupac može podnijeti pisani prigovor ovlaštenoj osobi prema Zakonu o zaštiti potrošača, na koja je dužna odgovoriti u roku od 15 dana od dana primitka prigovora.

Pravna zaštita - HERA

- Protiv **odluke distributera toplinske** energije dopuštena je **žalba HERA-i** koja se izjavljuje (putem distributera toplinske energije) u roku od 15 dana od dana zaprimanja rješenja o odbijanju pristupa sustavu ili na uvjete pristupa sustavu.
- **Prigovor na rad** distributera toplinske energije možete poslati HERA-i. Prigovor se podnosi **u vezi s odbijanjem priključka na distribucijsku mrežu, uvjetima priključenja na distribucijsku mrežu, određivanjem naknade za priključenje i/ili povećanje priključne snage na distribucijskoj mreži te primjenom metodologije za određivanje iznosa tarifnih stavki za distribuciju toplinske energije.**
- Prigovor se može podnijeti i u vezi s primjenom metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za proizvodnju toplinske energije.
- HERA je dužna poduzeti mjere iz svoje nadležnosti bez odgode te obavijestiti o mjerama koje je poduzela u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora. Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan poduzetim mjerama ili u propisanom roku nije obaviješten o poduzetim mjerama, može pokrenuti upravni spor.

Hvala na pažnji!

Sanja Hudobec, dipl. iur.
Ankica Krušić, dipl. ing.
mr. sc. Lidija Hočurščak



HRVATSKA ENERGETSKA
REGULATORNA AGENCIJA

HERA ▪ Ulica grada Vukovara 14 ▪ HR-10000 Zagreb
Tel: +385 1 6323-777 ▪ Fax: +385 1 6115-344
hera@hera.hr ▪ www.hera.hr