

Informacije za kupce električne energije iz kategorije kućanstvo

Kako bismo vam olakšali snalaženje u postupku promjene opskrbljivača iznosimo osnovne činjenice o kojima trebate voditi računa prije nego li se na to odlučite.

Tržište električne energije

Otvaranje maloprodajnog tržišta električne energije u Republici Hrvatskoj i pojava konkurencije omogućava slobodan odabir opskrbljivača, što mnogi kupci iz kategorije kućanstvo već koriste.

Prednosti slobodnog tržišta električne energije su konkurentna cijena električne energije i poboljšanje kvalitete usluga, od čega najviše koristi imaju kupci.

Što je opskrba električnom energijom?

Opskrba električnom energijom je prodaja električne energije kupcima.

Opskrba električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstvo može se obavljati kao tržišna opskrba ili kao opskrba u okviru univerzalne usluge.

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

Tko vas može opskrbljivati električnom energijom?

Kupcima iz kategorije kućanstvo tržišnu opskrbu nude pojedini opskrbljivači koji imaju uvjete za nastupanje na tržištu električne energije, dok opskrbu u okviru univerzalne usluge trenutačno obavlja HEP ELEKTRA d.o.o. (dalje: HEP ELEKTRA) kao javnu uslugu.

Popis svih opskrbljivača možete naći na internetskoj stranici Hrvatskog operatora tržišta energije: www.hrote.hr.

Morate li odabrati opskrbljivača?

Ne. Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo koji ne odabere opskrbljivača na tržištu električne energije opskrbljuje HEP ELEKTRA u okviru univerzalne usluge.

Također, ako kupac iz kategorije kućanstvo iz bilo kojeg razloga ostane bez opskrbljivača, po automatizmu će ga opskrbljivati HEP ELEKTRA u okviru univerzalne usluge.

Ako želi, kupac iz kategorije kućanstvo kojega opskrbljuje tržišni opskrbljivač, može se uvijek vratiti HEP ELEKTRI na opskrbu u okviru univerzalne usluge.

Od čega se sastoje troškovi koje plaćate za električnu energiju?

Troškovi za električnu energiju sastoje se od troška za energiju, troškova za korištenje prijenosne i distribucijske mreže i ostalih naknada određenih zakonom (npr. naknade za poticanje proizvodnje iz obnovljivih izvora energije) te poreza na dodanu vrijednost (PDV).

Koliko računa ćete dobivati?

Svi kupci iz kategorije kućanstvo, bez obzira opskrbljuju li se u okviru univerzalne usluge ili putem tržišne opskrbe, plaćaju svom opskrbljivaču jedan račun za električnu energiju i korištenje mreže.

Na što trebate obratiti pozornost kod odabira novog opskrbljivača?

Potpisivanjem zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi s novim opskrbljivačem započinje postupak promjene opskrbljivača.

Provjerite koje obveze imate s osnove ugovora o opskrbi s postojećim opskrbljivačem u pogledu trajanja ugovorne obveze i moguće novčane obveze za prijevremeni raskid ugovora.

Proučite uvjete novog opskrbljivača i ponuđene cijene električne energije te uvjete iz zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi s novim opskrbljivačem.

Provjerite i usporedite cijene električne energije kod više opskrbljivača ili putem tarifnog kalkulatora na internetskoj stranici HERA-e: www.hera.hr.

Izračunajte realan iznos uštede koju vam nudi novi opskrbljivač, a koja se odnosi samo na trošak energije, ali ne i na ukupne troškove električne energije.

Koja su vaša prava prilikom odabira novog opskrbljivača?

Opskrbljivač vas je dužan unaprijed upoznati s uvjetima iz ugovora o opskrbi električnom energijom.

Odredbe ugovora o opskrbi električnom energijom moraju biti poštene i jasne, obuhvaćajući prava i obveze opskrbljivača i kupca na jednostavan i nedvojben način.

Postupak promjene opskrbljivača je BESPLATAN.

Opskrbljivaču nije dopušten nepošten i/ili zavaravajući način prodaje. Opskrbljivač je odgovoran za postupanje kako svojih zaposlenika tako i prodajnih zastupnika koji nude opskrbu električnom energijom i sklapaju ugovore o opskrbi kupaca, izvan ili unutar poslovnih prostorija.

Ako se ugovor o opskrbi sklapa izvan poslovnih prostorija, opskrbljivač i/ili njegov prodajni zastupnik dužan je kupcu predložiti službenu iskaznicu te na zahtjev kupca omogućiti provjeru identiteta.

U slučaju sklapanja ugovora o opskrbi izvan poslovnih prostorija kupac iz kategorije kućanstvo ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 dana, bez obrazloženja.

Kupac iz kategorije kućanstvo sklapa ugovor o opskrbi na neodređeno vrijeme, uz pravo na jednostrani raskid ugovora u bilo kojem trenutku, bez ugovorne kazne. Međutim, ukoliko ugovor o opskrbi sadrži određene pogodnosti (npr. popuste) za kupca, ugovor može sadržavati odredbe o vraćanju iskorištenih pogodnosti. Te odredbe moraju u ugovoru biti jasno definirane i predložene kupcu.

Što napraviti ako smatrate da je opskrbljivač primijenio nepošten i/ili zavaravajući način prodaje?

Kupac koji smatra da je opskrbljivač primijenio nepošten i/ili zavaravajući način prodaje tijekom davanja ponuda o opskrbi električnom energijom i sklapanja ugovora o opskrbi, treba bez odgađanja od opskrbljivača zatražiti pisanim putem (preporučeno poštom ili elektroničkom poštom) raskid ugovora o opskrbi. Prigovor

na prodajnog zastupnika treba uputiti opskrbljivaču. Ukoliko je kupac nezadovoljan odgovorom opskrbljivača može se obratiti HERA-i.

Kupac koji smatra da je zlouporabom povjerenja ili nekim drugim nedopuštenim ponašanjem opskrbljivača i/ili njegovog prodajnog zastupnika počinjeno kazneno djelo, može podnijeti kaznenu prijavu nadležnom državnom odvjetništvu ili policijskom službeniku na području na kojem je kazneno djelo počinjeno.

Koji propisi uređuju maloprodajno tržište električne energije?

Zakonski okvir za maloprodajno tržište električne energije određen je u Zakonu o tržištu električne energije (Narodne novine, broj 22/13, 95/15, 102/15 i 68/18). Najvažniji provedbeni propisi su Opći uvjeti za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (Narodne novine, broj 85/15) i Pravila o promjeni opskrbljivača električnom energijom (Narodne novine, broj 56/15 i 33/17).

Inspekcijski nadzor nad provedbom Zakona o tržištu električne energije provode nadležni inspektori Ministarstva gospodarstva i drugi inspektori iz područja zaštite okoliša i prirode i područja graditeljstva i prostornog uređenja te područja ministarstva financija.

Nadzor nad provedbom Općih uvjeta za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom te Pravila o promjeni opskrbljivača električnom energijom provodi HERA.

19. ožujka 2019.