

Praktične informacije u svezi s pravima krajnjih kupaca električne energije poduzetništvo

Sukladno važećem Zakonu o tržištu električne energije (NN, br. 111/21, dalje u tekstu: ZTEE) i Pravilniku o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (NN, br. 100/22, dalje u tekstu: OU HERA-e) u ovom dokumentu nalaze se praktične informacije u svezi prava krajnjih kupaca električne energije – poduzetništvo, i druge informacije.

Još više praktičnih informacija i drugih informacija u svezi prava krajnjih kupaca možete naći i na internetskoj stranici <https://gen-i.si/hr>.

1 PRAKTIČNE INFORMACIJE U SVEZI PRAVA KRAJNJIH KUPACA ELEKTRIČNE ENERGIJE

Zakon o tržištu električne energije (ZTEE)

- svaki krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača, besplatnu promjenu opskrbljivača i pravo na posjedovanje podataka o vlastitoj potrošnji električne energije (članak 6. stavak 3 ZTEE);
- prigovor krajnjeg kupca na postupak promjene opskrbljivača podnosi se Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (dalje u tekstu: HERA), a protiv njene odluke nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pri čemu je postupak pred upravnim sudom hitan; taj prigovor ne odgađa provođenje postupka promjene opskrbljivača i agregatora te primjenu novog ugovora o opskrbi električnom energijom, ugovora kojim se uređuje otkup električne energije i ugovora o agregiranju (članak 61 stavak, 8, 9 i 10 ZTEE);
- korisnik mreže koji ima osigurane tehničke uvjete u skladu s pravilima iz članka 52 stavaka 8., 18., 23., 27., i 31. ZTEE može, neovisno o postojećem ugovoru o opskrbi električnom energijom, ugovoru kojim se uređuje otkup električne energije ili ugovoru o agregiranju, sklopiti s agregatorom ugovor o agregiranju u skladu s pravilima o promjeni opskrbljivača i agregatora; operator sustava u postupku promjene agregatora potvrđuje postojanje tehničkih uvjeta sukladno navedenom članku ZTEE; prije sklapanja ugovora o agregiranju, agregator je dužan korisniku mreže pružiti sve potrebne informacije o uvjetima ugovora koji mu nudi (članak 23 stavak 1, 2 i 4 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 42 stavak 4 i 5 ZTEE).

Pravilnik o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (OU HERA-E)

- ugovorom o opskrbi električnom energijom uređuju se prava i obveze opskrbljivača i krajnjeg kupca ili aktivnog kupca; ugovor može se sklopiti za jedno ili više obračunskih mjernih mjesta krajnjeg kupca ili aktivnog kupca (članak 8 stavak 1 i 2 OU HERA-e);
- proizvodnja i/ili potrošnja mjeri se brojilom na obračunskom mjernom mjestu korisnika mreže; operator sustava je zadužen za očitavanje, prikupljanje i obrađivanje mjernih podataka; količinu proizvedene i/ili potrošene električne energije utvrđuje operator sustava na temelju početnog i završnog stanja brojila u obračunskom razdoblju ili dijelu obračunskog razdoblja (članak 49 stavak 1, 2, i 3 OU HERA-e);
- korisnik mreže dužan je bez odgađanja obavijestiti operatora sustava o uočenoj neispravnosti priključka ili obračunskog mjernog mjesta; operator sustava je dužan otkloniti neispravnost priključka ili obračunskog mjernog mjesta u najkraćem mogućem roku (članak 91 stavak 1 i 2 OU HERA-e);

- operator sustava dužan je na pisani zahtjev korisnika mreže organizirati provedbu postupka provjere ispravnosti (funkcionalnosti/točnosti) brojala i/ili pripadajuće mjerne opreme u roku propisanom uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom (članak 92 stavak 1 OU HERA-e).

2 PROGRAM MJERA ZA PRUŽANJE POMOĆI KRAJNJEM KUPCU U ISPUNJAVANJU DOSPJELIH UGOVORNIH OBVEZA

GEN-I Hrvatska d.o.o., s ciljem pomoći rješavanja dospjelih potraživanja svojih kupaca nudi mjeru obročne otplate dugovanja. Kupac i GEN-I Hrvatska d.o.o. mogu dogovoriti obročnu otplatu dospjelih potraživanja uz uvjet da nam kupac dostavi pisani zahtjev unutar datuma dospijeća plaćanja računa za kojeg se traži obročna otplata te da su svi prethodni računi uredno podmireni. Uz plaćanje mjesečnih obroka potrebno je uredno podmirivati buduće mjesečne obveze. Opskrbljivač zadržava opciju odbijanja aktivacije obročne otplate ukoliko kupac ne ispunjava navedene uvjete ili je za njega već kreirana opomena po računu za kojeg se traži obročno plaćanje.

3 OBAVIJEST O NAČINIMA PLAĆANJA

Za plaćanje računa omogućeni su Vam sljedeći načini plaćanja:

- gotovinsko plaćanje u bankama, poštanskim uredima Hrvatske pošte, poslovnica FINA-e i plaćanje putem internetskog bankarstva

4 INFORMACIJE O PRAVU KRAJNJEG KUPCA NA RASKID UGOVORA O OPSKRBI KRAJNJEG KUPCA UKOLIKO NE PRIHVATILA IZMJENU UVJETA UGOVORA ILI PROMJENU DIJELA CIJENE KOJA SE SLOBODNO UGOVARA,

Promjena cijene

Ako je tako dogovoreno ugovorom, sukladno odredbama OU HERA-e i OU opskrbljivača za opskrbu poduzetništva električnom energijom (dalje u tekstu: OU opskrbljivača), u slučaju promjene dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara, kupac će biti obaviješten na poledini (privitku) računa ili (umjesto računa) odvojenim pisanim obavještenjem koja će Kupcu biti dostavljena redovnom poštom ili e-poštom, i to najkasnije 14 dana prije stupanja na snagu nove cijene. Ako se kupac ne slaže s novim cijenama električne energije, može u roku sukladno odredbama OU HERA-e i OU opskrbljivača o tome pismeno obavijestiti opskrbljivača i otkazati ugovor o opskrbi električnom energijom.

Promjena OU opskrbljivača

Sukladno odredbama OU HERA-e i OU opskrbljivača o promjeni OU opskrbljivača kupac će biti obaviješten na internetskoj stranici opskrbljivača kao i na (privitku) poledini računa ili (umjesto računa) odvojenim pisanim obavještenjem, posredovanim kupcu po redovnoj pošti ili e-pošti i to najkasnije 14 dana prije stupanja na snagu novih OU, uključujući i davanje obavijesti o pravu kupca na raskid ugovora. Ako se kupac ne slaže s promijenjenim OU, može u roku sukladno odredbama OU HERA-e i OU opskrbljivača pisanim putem otkazati ugovor o opskrbi električnom energijom.