

## ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

### Koja su prava krajnjih kupaca električne energije?

- Prava i obveze opskrbljivača i krajnjeg kupca uređuju se Ugovorom o opskrbi krajnjeg kupca
- Opskrbljivač je dužan kupca informirati putem web stranice, medija ili promotivnih materijala o elementima računa za opskrbu električnom energijom.
- Svaki krajnji kupac ima pravo na promjenu tarifnog modela, bez naknade, jednom u 12 mjeseci
- Krajnji kupac ima pravo zatražiti podatke o svojoj povijesnoj potrošnji
- Opskrbljivač je dužan obavijestiti krajnjeg kupca ili kupca s proizvodnim postrojenjem o svakoj promjeni uvjeta ugovora o opskrbi krajnjeg kupca, a osobito o promjeni dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara i/ili uvjeta opskrbljivača za opskrbu električnom energijom najkasnije 45 dana prije primjene novih uvjeta ugovora o opskrbi, uključujući i davanje obavijesti o pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora

### Od kojih elemenata se sastoji račun za električnu energiju?

- Datum dospjeća računa
- Podatke o izdavatelju računa (naziv, adresa, osobni identifikacijski broj)
- Podatke o krajnjem kupcu ili kupcu s proizvodnim postrojenjem (ime i prezime, naziv ili tvrtku, adresu i, za kategoriju poduzetništvo, osobni identifikacijski broj)
- Adresu za dostavu računa ako je različita od adrese obračunskog mjernog mjesta
- Broj obračunskog mjernog mjesta
- Datum početka i završetka obračunskog razdoblja
- Početno i završno stanje brojila
- Broj računa
- Datum isporuke računa
- Datum izrade računa
- Podatke za plaćanje
- Iznos računa bez PDV-a i ukupan PDV
- Adresa obračunskog mjernog mjesta
- Kategorija potrošnje
- Tarifni model
- Distribucijsko područje
- Ukupni iznos zaračunate električne energije
- Iznos mjesečne naknade za mjerno mjesto
- Ukupni iznos troška za korištenja mreže
- Ukupni iznos naknade za poticanje proizvodnje iz obnovljivih izvora
- Naknada za poticanje proizvodnje iz obnovljivih izvora i učinkovite kogeneracije
- Iznos visine trošarine
- Postupak podnošenja reklamacije
- Dodatne informacije o računu

## Ima li krajnji kupac pravo na raskid ugovora o opskrbi krajnjeg kupca ako ne prihvaća izmjenu uvjeta ugovora ili promjenu dijela cijene električne energije koja se slobodno ugovara?

- U slučaju neprihvatanja promjene uvjeta ugovora ili promjene dijela cijene električne energije koja se slobodno ugovara, opskrbljivač je dužan osigurati da krajnji kupac može slobodno i bez naknade raskinuti ugovor o opskrbi krajnjeg kupca u roku od 15 dana od objave promjene uvjeta ili zaprimanja obavijesti o nastalim promjenama
- Krajnji kupac ugovor raskida putem pisane obavijesti

## Koji su načini plaćanja računa za električnu energiju?

Računi se plaćaju na račun Opskrbljivača, putem internetskog bankarstva ili uplatom u poslovnici banke.

## Na koji način se mogu podnijeti prigovori te na koji način se rješavaju?

- Krajnji kupac može podnijeti prigovor na pružanje usluge od strane Opskrbljivač. Rok za podnošenje prigovora na račun je 15 dana. Prigovor se šalje na adresu e-pošte [info@enna-opskrba.hr](mailto:info@enna-opskrba.hr) ili poštom na adresu: Budmanijeva 1, 10 000 Zagreb
- Opskrbljivač je dužan odgovoriti na prigovor u roku 15 dana od dana zaprimanja prigovora

## Koje su mjere za poticanje i poboljšanje energetske učinkovitosti u finalnoj potrošnji energije?

- Organizacijske mjere
  - Optimalno podešavanje temperature prostorije
  - Redovito servisiranje uređaja
  - Redovito praćenje potrošnje energije
- Investicijske mjere
  - Ugradnja energetski učinkovitih rasvjetnih tijela (LED žarulje)
  - Ugradnja fotonaponske elektrane
  - Ugradnja energetski učinkovitih bojlera/kotlova
  - Poboljšanje energetskog razreda objekta

Više informacija o mjerama energetske učinkovitosti možete pronaći na:

- [Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja](#)
- [Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost](#)
- [Energetski institut Hrvoje Požar](#)

## Koliko iznosi trošak promjene opskrbljivača?

Trošak promjene opskrbljivača za krajnjeg kupca je besplatan.

## Kako funkcionira proces promjene opskrbljivača?

- Prvi korak je potpisivanje Zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi
- Nakon toga Opskrbljivač dostavlja Operatoru sustava Zahtjev za provjeru usklađenosti podataka
- Izdaje se potvrda o usklađenosti koju Operator sustava dostavlja Opskrbljivaču
- Opskrbljivač dostavlja Potvrdu o usklađenosti krajnjem kupcu i proces promjene Opskrbljivača završava

**Program mjera za pružanje pomoći krajnjem kupcu u ispunjavanju dospjelih ugovornih obveza radi sprečavanja privremene obustave isporuke električne energije**

- U slučaju da kupac nije u mogućnosti podmiriti svoje novčane obveze prema Opskrbljivaču u propisanom roku, molimo da pošalje molbu o odgodi plaćanja na adresu e-pošte: [info@enna-opskrba.hr](mailto:info@enna-opskrba.hr) ili poštom na adresu: Budmanijeva 1, 10 000 Zagreb
- Molba mora sadržavati prijedlog datuma plaćanja cjelokupnog iznosa računa ili prijedlog dinamike plaćanja dospjelih obveza ako kupac račun želi platiti u ratama