

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Na koji način se uređuju prava i obveze opskrbljivača električnom energijom i krajnjeg kupca?

Prava i obveze opskrbljivača i krajnjeg kupca uređuju se ugovorom o opskrbi električnom energijom.

Tko ima pravo sklopiti ugovor o opskrbi električnom energijom?

Krajnji kupac je ovlašten za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom ako je vlasnik ili nositelj nekog drugog stvarnog prava na građevini ili dijelu građevine u kojoj se nalazi obračunsko mjerno mjesto.

Koje su koristi promjene opskrbljivača?

Krajnji kupac promjenom opskrbljivača može realizirati povoljnije uvjete opskrbe električnom energijom i na taj način ostaviti uštede te optimizirati svoje troškove za električnu energiju.

Na koji način je moguće usporediti ponude opskrbljivača električnom energijom?

Informativni alat za usporedbu ponuda opskrbljivača električnom energijom na području Republike Hrvatske dostupan je na web stranici operatora tržišta električne energije: <https://www.hrote.hr/alat-za-usporedbu>

Koliko iznosi trošak promjene opskrbljivača?

Postupak promjene opskrbljivača za krajnjeg kupca je besplatan.

Kako funkcionira postupak promjene opskrbljivača?

Postupak promjene opskrbljivača pokreće krajnji kupac podnošenjem zahtjeva za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom na obrascu opskrbljivača, a opskrbljivač potom provodi cjelokupni postupak promjene opskrbljivača.

Ugovor o opskrbi s novim opskrbljivačem primjenjuje se s prvim danom u kalendarskom mjesecu, u skladu s važećim Pravilima o promjeni opskrbljivača i agregatora.

Od kojih elemenata se sastoji račun za električnu energiju?

Elementi računa za isporučenju električnu energiju su slijedeći:

- podaci o izdavatelju računa (naziv, adresa, osobni identifikacijski broj, kontakt telefon i e-mail adresa)
- podaci o krajnjem kupcu, odnosno krajnjem kupcu s proizvodnim postrojenjem (ime i prezime, naziv ili tvrtka, adresa i, za kategoriju poduzetništvo, osobni identifikacijski broj)
- adresa za dostavu računa
- broj i datum računa
- mjesto i datum izdavanja računa
- datum dospijeca računa
- podaci za plaćanje (IBAN, model i poziv na broj, način i opis plaćanja)
- identifikacijska oznaka (šifra) obračunskog mjernog mjesta
- adresa obračunskog mjernog mjesta
- datum početka i završetka obračunskog razdoblja
- početno i završno stanje brojila te iznos preuzete električne energije iz mreže, odnosno predane električne energije u mrežu (za krajnje kupce s proizvodnim postrojenjem)
- način na koji je utvrđeno stanje brojila (očitanje ili procjena)
- model opskrbe, odnosno kategorija potrošnje
- tarifni model
- broj ugovora o opskrbi električnom energijom
- datum isteka ugovora o opskrbi električnom energijom (ako je primjenjivo)

- udio pojedinih izvora energije u prodanoj električnoj energiji prema odabranom modelu opskrbe, odnosno ugovoru o opskrbi električnom energijom
- iznosi jediničnih cijena za obračun troškova opskrbe električnom energijom
- iznosi tarifnih stavki za korištenje mreže
- iznos naknade za isporučenu električnu energiju
- iznos naknade za korištenje mreže
- iznos naknade za poticanje proizvodnje iz obnovljivih izvora i učinkovite kogeneracije
- iznos mjesečne naknade za mjerno mjesto
- iznos naknade za trošarine
- iznos poreza na dodanu vrijednost (PDV)
- ukupan iznos za plaćanje s PDV-om
- podaci o nepodmirenim obvezama i preplati
- dodatne informacije za krajnje kupce
 - o informacije o očitavanju mjerne opreme
 - o informacije o načinu plaćanja
 - o informacije o promjeni opskrbljivača, nadležnim tijelima u energetskom sektoru, mjerama energetske učinkovitosti i zaštiti okoliša
 - o informacije o mogućnosti dostavljanja prigovora
 - o informacije o potrošnji električne energije i alatu za usporedbu cijena električne energije
 - o informacije o poticajima za izvore električne energije
 - o informacije o jedinstvenoj kontaktnoj točki za energetiku

Ima li krajnji kupac mogućnost promjene tarifnog modela?

Krajnji kupac ima mogućnost odabira tarifnog modela koji najviše odgovara njegovom načinu potrošnje. Tarifni model ovisan je o tehničkim uvjetima određenog mjernog mjesta, stoga je potrebno obratiti pozornost na tip brojila za električnu energiju (jednotarifno ili višetarifno).

Svaki krajnji kupac ima pravo na promjenu tarifnog modela jednom godišnje (po isteku 12 mjeseci od posljednje promjene), a promjena tarifnog modela naplaćuje se prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

Koji su načini plaćanja računa za električnu energiju?

Računi se plaćaju na račun opskrbljivača, putem internetskog bankarstva ili uplatom u poslovnicu banke.

Hoće li krajnji kupci biti obaviješteni o promjeni uvjeta opskrbe električnom energijom i/ili cijena?

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.

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 pisanim putem.

Na koji način je moguće podnijeti prigovor opskrbljivaču?

Bilo koji prigovor koji krajnji kupac ima vezano za opskrbljivačevo izvršavanje obveza iz ugovora o opskrbi električnom energijom može biti dostavljen u pisanom obliku opskrbljivaču na slijedeću adresu:

ENNA Opskrba d.o.o, Gospodarska zona Vukovar 13, 32000 Vukovar

tel: +385 1 2105 669

e-mail: info@enna-opskrba.hr

Prigovor mora sadržavati podatke prikladne za ispravnu identifikaciju krajnjeg kupca i ugovora, opis osnova za prigovor te dokumentaciju i druge dokaze kojima se prigovor potkrepljuje. Opskrbljivač će pisanu odluku o prigovoru poštom ili elektroničkom poštom uputiti krajnjem kupcu u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Što je moguće poduzeti ako se prigovor nije riješio komunikacijom s opskrbljivačem?

Krajnji kupac iz kategorije kućanstvo, nakon što je proveo postupak pisanog prigovora prema opskrbljivaču ima mogućnost pokrenuti i izvansudski postupak vezano za daljnje ostvarenje svojih potrošačkih prava jednom od tijela koja se bave alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj:

- Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju (Zagreb, Kneza Mislava 12), info@mirenje.hr
- Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“ (Bjelovar, Petra Hektorovića 2), medijator@medijator.com.hr
- Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (Zagreb, Rooseveltov trg 2), mirenje@hgk.hr

Kojim putem je moguće stupiti u kontakt s udrugom potrošača, regulatornom agencijom za energetiku i ostalim nadležnim tijelima?

Na slijedećim poveznicama dostupni su kontakt podaci relevantnih nadležnih tijela:

- Hrvatska udruga za zaštitu potrošača: <https://huzp.hr/>
- Hrvatska energetska regulatorna agencija: <https://www.hera.hr/hr/html/index.html>
- Hrvatski operator tržišta energije: <https://www.hrte.hr/>
- HEP Operator distribucijskog sustava: <https://www.hep.hr/ods/>
- Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja: <https://mingor.gov.hr/>

Kako je moguće pristupiti jedinstvenoj kontakt točki za energetiku?

Jedinstvena kontaktna točka za elektroenergetiku predstavlja dio općih informacija na središnjem portalu za potrošače: <https://www.szp.hr/>

Postoji li 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, ima mogućnost slanja zamolbe o odgodi plaćanja na adresu e-pošte: info@enna-opskrba.hr ili poštom na adresu: ENNA Opskrba d.o.o., Gospodarska zona Vukovar 13, 32000 Vukovar

Zamolba mora sadržavati prijedlog datuma plaćanja cjelokupnog iznosa računa ili prijedlog dinamike plaćanja dospjelih obveza ako kupac račun želi platiti u ratama.

Ima li krajnji kupac pravo na sudjelovanje na tržištima električne energije putem agregatora?

Krajnji kupac ima pravo sudjelovati na tržištima električne energije putem neovisnog agregatora u skladu s pravilima koja uređuju pojedina tržišta električne energije.

Agregiranje je djelatnost koju obavlja fizička ili pravna osoba koja kombinira opterećenja većeg broja kupaca ili proizvedenu električnu energiju radi prodaje, kupnje ili dražbe na bilo kojem tržištu električne energije.

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

U načelu, mjere energetske učinkovitosti mogu se podijeliti u dvije grupe: organizacijske i investicijske mjere.

Primjenom organizacijskih mjera energija se koristi učinkovitije promjenom navika i racionalnijim korištenjem električnih uređaja:

- optimalno podešavanje temperature prostorije
- redovito servisiranje uređaja
- redovito praćenje potrošnje energije
- obraćanje pažnje na položaj uređaja (npr. udaljenost hladnjaka od izvora topline)
- optimalno korištenje električnih uređaja (npr. adekvatno punjenje perilice i sušilice rublja)

Investicijske mjere odnose se na uštede energije za koje je potrebno dodatno ulaganje:

- ugradnja energetski učinkovitih uređaja i rasvjetnih tijela (LED žarulje, bojleri, hladnjak, perilice...)
 - o uređaji su po energetskoj učinkovitosti podijeljeni u sedam razreda, od najučinkovitijeg (A) do najmanje učinkovitog (G), te će se usprkos često višoj početnoj investiciji učinkovitiji uređaji uvijek isplatiti kroz određenog vremensko razdoblje
- poboljšanje energetskog razreda objekta
 - o dobrom toplinskom izolacijom zidova, krova i prozora ostvariti će se značajna ušteda energije pri grijanju ili hlađenju prostora
- ugradnja fotonaponske elektrane
- ugradnja dizalice topline

Više informacija o mjerama energetske učinkovitosti dostupno je na slijedećim poveznicama:

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

Kako proizvodnja električne energije utječe na okoliš?

Električna energija proizvodi se iz više različitih izvora te svaki od njih, u određenoj mjeri, utječe na okoliš. S ciljem smanjenja negativnog utjecaja i održivog razvoja javlja se potreba za kontrolom utjecaja na okoliš.

Mjerenje emisija onečišćujućih tvari u okoliš, kao i objava izvještaja, uređeno je zakonskim propisima. Javno dostupne informacije o emisijama onečišćujućih tvari i godišnja izvješća dostupni su na slijedećim poveznicama:

- emisije onečišćujućih tvari u okoliš: <http://www.haop.hr/hr/tematska-podrucja/zrak-klima-tlo/zrak>
- registar onečišćavanja okoliša: <http://roo.azo.hr/index.html#public>
- izvješća o zaštiti zraka: <http://www.haop.hr/hr/tematska-podrucja/zrak-klima-tlo/zrak/izvjesca>