

LISTA ZA POTROŠAČE ENERGIJE S PRAKTIČNIM INFORMACIJAMA U SVEZI S PRAVIMA POTROŠAČA ELEKTRIČNE ENERGIJE

Sukladno važećoj regulativi, Zakonu o tržištu električne energije NN 22/13, 102/15 (dalje u tekstu: ZOTEE) i Zakonu o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15 (dalje u tekstu: ZZP), Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbe električnom energijom (NN 85/2015), te Uvjetima opskrbljivača HT d.d. za opskrbu električnom energijom (na snazi od 16.12.2016. g.; dalje u tekstu: Uvjeti), u nastavku donosimo podsjetnik za krajnje kupce/potrošače s nekoliko korisnih informacija o pravima koja imaju u ugovornom odnosu s trgovcem/opskrbljivačem električne energije.

- Krajnji kupac ima pravo na pouzdanu, dostupnu i dostatnu opskrbu električnom energijom. (čl. 61. st. (1) ZOTEE).
- Krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor, besplatnu promjenu opskrbljivača i pravo na posjedovanje podataka o vlastitoj potrošnji električne energije. (čl. 61. st. (3) ZOTEE).
- Veliki kupci koji nisu kućanstvo imaju pravo na istodobno ugovaranje isporuke električne energije s više opskrbljivača. Pod velikim kupcem u smislu ZOTEE-a smatra kupac koji nije kućanstvo s potrošnjom električne energije većom od iznosa koji odredi HERA na osnovi istraživanja funkcioniranja tržišta električne energije čime stječe pravo na istodobno ugovaranje s više opskrbljivača električnom energijom (čl. 61. st. (8) i čl. 3. st. (2) toč. 70. ZOTEE).
- 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. Najkraćim rokom 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 (čl. 61. st. (9) i st. (10) ZOTEE).
- Krajnji kupac ima pravo biti obaviješten o dijelu cijene koji se regulira te naknadi i ostalim davanjima propisanim posebnim propisima te je moguć uvid u predmetne podatke na web stranici opskrbljivača www.rwe.hr (čl. 62. st. (4) ZOTEE).
- Krajnji kupac ima pravo na obaviještenost o promjeni cijena i drugih uvjeta opskrbe najmanje 15 dana prije primjene cijena energije ili uvjeta opskrbe, uključujući i informaciju o pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora, osim u slučaju snižavanja cijena ili davanja krajnjem kupcu povoljnijih uvjeta opskrbe. Krajnji kupci imaju pravo raskinuti ugovor u slučaju neprihvatanja novih uvjeta o kojima su obaviješteni (čl. 63. st. (4) ZOTEE).
- Krajnji kupac može u svezi s postupkom promjene opskrbljivača uložiti prigovor Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (dalje u tekstu: HERA), Ulica grada Vukovara 14, 10000 Zagreb.

Hrvatski Telekom d.d.

Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb

Telefon: +385 1 491-1000 | faks: +385 1 491-1011 | Internet: www.ht.hr, www.hrvatskitelekom.hr

Poslovna banka: Zagrebačka banka d.d. Zagreb | IBAN: HR24 2360 0001 1013 1087 5 | SWIFT-BIC: ZABAHR2X

Nadzorni odbor: dr.sc. I. Drakopoulos - predsjednik

Uprava: D. Tomašković - predsjednik, M. Felkel, J. Thürrriegl, B. Batelić, N. Rapaić, S. Kramar

Registar trgovačkih društava: Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080266256 | OIB: 81793146560 | PDV identifikacijski broj: HR 81793146560

Temeljni kapital: 9.822.853.500,00 kuna | Ukupan broj dionica: 81.888.535 dionica bez nominalnog iznosa

Protiv odluke HERA-e nije dopuštena žalba, ali krajnji kupac može pokrenuti upravni spor pred nadležnim upravnim sudom. Postupak pred upravnim sudom je hitan (čl. 47. st. (10), (11) ZOTEE). U slučaju nezadovoljstva krajnjeg kupca s radom opskrbljivača, krajnji je kupac ovlašten podnijeti prigovor HERA-i sa zahtjevom za nadzor nad radom opskrbljivača (čl. 72. ZOTEE).

- Potrošač ima pravo na podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama trgovca/opskrbljivača ili putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. (čl. 10. st. (1) i (2) ZZP). U smislu ZZP-a potrošačem se smatra svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Potrošač može poslati prigovor trgovcu/opskrbljivaču (čl. 10. st. (5) ZZP).
- Prigovori privatnih korisnika električne energije Hrvatskog Telekoma podnose se pisanim putem u roku od 15 dana od dana dospijeca plaćanja računa e-mailom na prigovori@t.ht.hr, telefaksom na 0800 9393, na adresu Hrvatski Telekom d.d., p.p. 21, 10020 Zagreb ili na bilo kojem prodajnom mjestu Hrvatskog Telekoma.
- Prigovori poslovnih korisnika električne energije Hrvatskog Telekoma podnose se pisanim putem u roku od 15 dana od dana dospijeca plaćanja računa e-mailom na racun.poslovni@t.ht.hr, telefaksom na 0800 9079, na adresu Hrvatski Telekom d.d., p.p. 192, 10000 Zagreb ili na bilo kojem prodajnom mjestu Hrvatskog Telekoma.
- Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor o opskrbi električnom energijom sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana od dana njegova sklapanja, što može učiniti slanjem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava volju da raskine ugovor. (čl. 72. i čl. 74. ZZP). Potrošač može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje opskrbljivaču e-mailom na prigovori@t.ht.hr, telefaksom na 0800 9393, na adresu Hrvatski Telekom d.d., p.p. 21, 10020 Zagreb ili na bilo kojem prodajnom mjestu Hrvatskog Telekoma.

Napomena: Dodatne praktične informacije u vezi s pitanjima iz područja opskrbe električnom energijom potrošači električne energije mogu saznati i uvidom u skočni izbornik pod nazivom „Često postavljana pitanja“ na web stranici opskrbljivača www.hrvatskitelekom.hr/energija/struja

IZVJEŠĆE O ZAPRIMLJENIM I RIJEŠENIM PRIGOVORIMA U 2015. GODINI

PRIGOVORI U 2015.	BR.	%
Zaprimljeno prigovora u 2015.	2.620	
Riješeno prigovora u 2015.	2.620	100%