

PRAKTIČNE INFORMACIJE O PRAVIMA KRAJNJIH KUPACA ELEKTRIČNE ENERGIJE**sukladno članku 124. Pravilnika o općim uvjetima za korištenje
mreže i opskrbu električnom energijom Hrvatske energetske
regulatorne agencije****1. Informacije o pravu, mogućnostima i uvjetima sudjelovanja Krajnjeg kupca na tržištima električne energije putem neovisnog agregatora**

Agregiranje je djelatnost koju obavlja fizička ili pravna osoba koja može kombiniranjem snage i/ili iz mreže preuzete električne energije više kupaca ili operatora skladišta energije ili snage i/ili u mrežu predane električne energije više proizvođača ili aktivnih kupaca ili operatora skladišta energije radi sudjelovanja na bilo kojem tržištu električne energije. Neovisni agregator je agregator koji nije povezan s opskrbljivačem Krajnjih kupca, odnosno nije povezani subjekt s opskrbljivačem Krajnjih kupca.

Korisnik mreže koji ima osigurane tehničke uvjete u skladu s odredbama Zakona o tržištu električne energije 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.

Korisnik mreže može sklopiti ugovor o agregiranju bez pristanka postojećeg opskrbljivača ili agregatora

Opskrbljivači krajnje kupce s kojima imaju ugovor o opskrbi ne smiju podvrgnuti diskriminacijskim uvjetima, zahtjevima, postupcima i obvezi dodatnih pristojbi na temelju toga što imaju ugovor o agregiranju.

2. Energetska zajednica građana

Energetska zajednica građana je pravna osoba koja je osnovana na području Republike Hrvatske, čiji se vlasnici udjela ili članovi dobrovoljno udružuju kako bi ostvarili prednosti razmjene energije proizvedene i potrošene na određenom prostornom obuhvatu lokalne zajednice, koja djeluje na temelju zakona kojim se uređuje financijsko poslovanje i računovodstvo neprofitnih organizacija, a svoju energetska djelatnost obavlja na temelju dozvole izdane u skladu s propisima. Vlasnik udjela ili član u energetske zajednici građana može biti fizička ili pravna osoba, uključujući jedinice lokalne samouprave, mikropoduzeće ili malo poduzeće čije je mjesto stanovanja, poslovnog nastana ili poslovnog prostora na području Republike Hrvatske. Na obračunskom mjernom mjestu vlasnika udjela odnosno člana energetske zajednice građana vrijede prava i obveze krajnjeg kupca ili aktivnog kupca odnosno korisnika mreže.

3. Aktivni kupac

Aktivni kupac je krajnji kupac, ili skupina krajnjih kupaca koji djeluju zajedno, koji troši ili skladišti električnu energiju proizvedenu u vlastitom prostoru smještenom unutar definiranih granica ili koji prodaje električnu energiju koju sam proizvodi ili sudjeluje u pružanju fleksibilnosti ili u programima energetske učinkovitosti, uz uvjet da te djelatnosti nisu njegova primarna trgovačka ili profesionalna djelatnost.

Svaki krajnji kupac ili skupina krajnjih kupaca koji zajednički nastupaju mogu sudjelovati na svim tržištima električne energije kao aktivni kupci u skladu s pravilima kojima se uređuju pojedina tržišta električne energije.

Aktivni kupac:

1. ima pravo djelovati izravno ili putem agregatora
2. ima pravo prodavati električnu energiju koju sam proizvede opskrbljivaču putem ugovora o opskrbi električnom energijom odnosno otkupljivaču putem ugovora kojim se uređuje otkup električne energije po pojedinom obračunskom mjernom mjestu ili putem agregiranja
3. ima pravo sudjelovati u pružanju usluga uravnoteženja, usluga fleksibilnosti i programima energetske učinkovitosti
4. ima pravo delegirati trećoj strani upravljanje postrojenjima potrebnima za njegove aktivnosti, uključujući izgradnju, rad, obradu podataka i održavanje postrojenja i instalacija, a da se ta treća strana ne smatra aktivnim kupcem
5. podliježe tarifnim stavkama za distribuciju električne energije i tarifnim stavkama za prienos električne energije koje odražavaju stvarne troškove, transparentne su i nediskriminacijske pri čemu se zasebno razmatra i uzima u obzir električna energija koja je predana u mrežu i električna energija koja je preuzeta iz mreže, u skladu sa zakonom kojim se uređuje energetski sektor i zakonom kojim se uređuje područje regulacije energetskih djelatnosti te člankom 18. Uredbe (EU) 2019/943, osiguravajući odgovarajući i uravnotežen doprinos raspodjeli ukupnih troškova sustava
6. je subjekt odgovoran za odstupanje ili svoju odgovornost za odstupanje ugovorno prenosi u skladu s člankom 5. Uredbe (EU) 2019/943 i pravilima o uravnoteženju elektroenergetskog sustava.

4. Računi i informacije o obračunu

Računi i informacije o obračunu električne energije moraju biti točni, lako razumljivi, jasni, sažeti, prilagođeni krajnjim kupcima i sastavljeni tako da ih krajnji kupci mogu lako usporediti. Na zahtjev krajnjih kupaca dostavlja im se jasno i razumljivo objašnjenje o tome kako je izrađen njihov račun za električnu energiju, posebno ako se računi za električnu energiju ne temelje na stvarnoj potrošnji.

Za izdavanje računa i pružanje informacija o obračunu električne energije krajnjim kupcima ne naplaćuje se naknada. Krajnji kupci trebaju imati mogućnost primanja računa i informacija o obračunu električne energije u elektroničkom obliku te mogućnost fleksibilnih aranžmana za plaćanje računa električne energije.

Radi pružanja svih nužnih informacija krajnjim kupcima kad je riječ o njihovim pravima, primjenjivom pravu i mehanizmima za rješavanje sporova koji su im dostupni u slučaju spora jedinstvena kontaktna točka za elektroenergetiku predstavlja dio općih informacija na središnjem portalu za potrošače Ministarstva.

5. Krajnji kupac

Krajnji kupac uživa zaštitu u smislu pouzdane, dostupne i dostatne opskrbe električnom energijom. Krajnji kupac dužan je plaćati električnu energiju, sukladno ugovorenim i reguliranim uvjetima. Svaki krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača, besplatnu promjenu opskrbljivača i pravo na posjedovanje podataka o vlastitoj potrošnji električne energije. 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.

Zabranjeno je samovoljno priključenje objekata, postrojenja, uređaja ili instalacija na prijenosnu ili distribucijsku mrežu, kao i njihovo puštanje u pogon.

6. Ugovor o opskrbi

Ugovorom o opskrbi krajnjeg kupca uređuju se prava i obveze opskrbljivača i krajnjeg kupca (uključujući i kupca s proizvodnim postrojenjem).

Sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom mora biti utemeljeno na pravičnim i unaprijed poznatim uvjetima. Za krajnje kupce ili aktivne kupce iz kategorije kućanstvo ugovor o opskrbi električnom energijom sklapa se na neodređeno vrijeme, u skladu s uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom, uz pravo krajnjeg kupca ili aktivnog kupca na jednostrani raskid ugovora bez nametanja dodatnih financijskih obveza po toj osnovi.

Za krajnje kupce ili aktivne kupce iz kategorije poduzetništvo ugovor o opskrbi električnom energijom sklapa se na određeno vrijeme, u skladu s uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom sprečavanja privremene obustave isporuke električne energije

Opskrbljivač je dužan obavijestiti krajnjeg kupca ili aktivnog kupca iz kategorije poduzetništvo o svakoj promjeni uvjeta ugovora o opskrbi električnom energijom, a osobito o promjeni dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara i/ili uvjeta opskrbljivača za opskrbu električnom energijom najkasnije 14 dana, a krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo najkasnije 30 dana prije primjene novih uvjeta ugovora o opskrbi, uključujući i davanje obavijesti o pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora. U slučaju neprihvatanja promjena iz stavka 6. ovoga članka, opskrbljivač je dužan osigurati da krajnji kupac ili aktivni kupac može slobodno i bez naknade raskinuti ugovor o opskrbi električnom energijom u slučaju povećanja dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara ili pružanja nepovoljnijih uvjeta opskrbe krajnjem kupcu. Opskrbljivač je dužan najkasnije 30 dana prije isteka razdoblja na koje je

sklopljen ugovor o opskrbi električnom energijom pisanim putem obavijestiti krajnjeg kupca ili aktivnog kupca o isteku razdoblja na koji je sklopljen ugovor te o posljedicama nesklapanja novog ugovora o opskrbi električnom energijom.

Uvjeti raskida i otkaza ugovora definirani su ugovorom o opskrbi i/ili općim uvjetima opskrbljivača.

7. Uvjeti opskrbljivača

Opskrbljivač je u obvezi donijeti Uvjete opskrbljivača za opskrbu električnom energijom i iste objaviti na svojoj web stranici. Uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom osobito se uređuju: – načini ugovaranja, – sklapanje i sadržaj ugovora o opskrbi električnom energijom ili ugovora s dinamičnim određivanjem cijene električne energije, – modeli opskrbe električne energije za krajnje kupce ili aktivne kupce iz kategorije kućanstvo, – uvjeti otkupa električne energije predane u mrežu, – izbor načina i uvjeta plaćanja, – način informiranja o potrošnji električne energije i pripadajućim troškovima te svim pravima koja se odnose na javne usluge, – razdoblje na koje se sklapa ugovor o opskrbi električnom energijom te uvjeti produljenja, promjene i prestanka ugovora, – uvjeti prekida usluge opskrbe električnom energijom, – uvjeti prekida otkupa električne energije, – pravo korištenja podataka krajnjeg kupca ili aktivnog kupca, – prava i obveze opskrbljivača, – prava i obveze krajnjeg kupca ili aktivnog kupca, uključujući prava i obveze vezane uz sudjelovanje na tržištima električne energije putem neovisnog agregatora, – način obračuna i naplate električne energije, – način podnošenja prigovora, – način rješavanja sporova, – ako je primjenjivo, uvjeti upravljanja potrošnjom i proizvodnjom, – način donošenja izmjena i dopuna uvjeta opskrbljivača za opskrbu električnom energijom.

8. Promjena opskrbljivača i agregatora

Postupak promjene opskrbljivača i agregatora mora se završiti u najkraćem mogućem roku, a najviše u roku od tri tjedna od dana primitka zahtjeva korisnika mreže, u skladu s pravilima o promjeni opskrbljivača i agregatora. Promjena opskrbljivača i agregatora se ne naplaćuje. Prigovor krajnjeg kupca na postupak promjene opskrbljivača i agregatora podnosi se HRVATSKOJ ENERGETSKOJ REGULATORNOJ AGENCIJI.

a) Kolektivna promjena opskrbljivača

Kupci **iz kategorije kućanstvo** imaju pravo na kolektivnu promjenu opskrbljivača, bez regulatornih ili administrativnih prepreka, pri čemu se osigurava najveća moguća zaštita krajnjih kupaca s ciljem izbjegavanja svih štetnih praksi. Skupina krajnjih **kupaca iz kategorije kućanstvo** može ovlastiti pregovarača za opskrbu da u njihovo ime provede natječaj u cilju mogućeg ugovaranja najpovoljnijih cijena i uvjeta opskrbe električnom energijom.

9. Informacije o podnošenju prigovora

Krajnji kupac ima pravo podnijeti prigovor vezano za opskrbljivačevo izvršavanje obveza iz ugovora i/ili na dostavljeni račun.

Način podnošenja i rješavanja prigovora detaljno je definirano ugovorom o opskrbi i u Uvjetima opskrbljivača.