

Lista za potrošače električne energije s praktičnim informacijama

Prava kupca električne energije od Petrol d.o.o. (dalje: Kupca) uređena su prvenstveno zakonodavstvom Republike Hrvatske, poglavito zakonodavstvom koje uređuje područje električne energije te Ugovorom o opskrbi električnom energijom (dalje: Ugovorom) Kupca s Petrol d.o.o. kao opskrbljivačem električnom energijom (dalje: Opskrbljivačem). Relevantna regulativa i važeći propisi nalaze se na Internetskoj stranici Hrvatske energetske regulatorne agencije (dalje: HERA-e) <http://www.hera.hr/> u dijelu u kojemu se nalaze propisi. Sporove stranke uređuju kako je utvrđeno zakonom i ugovorom Kupca i Opskrbljivača.

Sukladno važećoj regulativi, Zakonu o tržištu električne energije NN 22/13 (dalje: ZOTEE) odnosno njegovim eventualnim sljednicima i Zakonu o zaštiti potrošača NN 41/14 (dalje: ZZP), odnosno njegovim eventualnim sljednicima, u nastavku se nalazi podsjetnik za krajnje kupce/potrošače s korisnim informacijama o pravima koja imaju u ugovornom odnosu s opskrbljivačem električne energije.

Na poslovni odnos primjenjuju se cijene iz ugovora Kupca s Opskrbljivačem. Krajnji kupac ima pravo biti obaviješten o dijelu cijene koji se regulira te naknadi i ostalim davanjima propisanim posebnim propisima.

U slučajevima u kojima Opskrbljivač može mijenjati cijene odnosno uvjete opskrbe, 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).

Standardni uvjeti obzirom na pristup i korištenje usluga uređeni su Ugovorom.

Krajnji kupac ima pravo na pouzdanu, dostupnu i dostatnu opskrbu električnom energijom. (čl. 61. st. (1) ZOTEE).

Kupac može troškove električne energije plaćati putem uplate na bankovni račun. Troškovi zbog različitih sustava plaćanja koji se mogu odnositi na Kupca uređuju se Ugovorom za svakog kupca.

Mali i srednji kupci mogu se udruživati radi zajedničkog nastupa prema opskrbljivaču koji nije u obvezi javne usluge, a u cilju osiguranja mjera zaštite krajnjih kupaca, transparentnosti i poboljšanja ugovornih uvjeta, općih informacija i mehanizama u rješavanju sporova (čl. 61. st. (7) ZOTEE).

Krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor, besplatnu promjenu opskrbljivača, te na posjedovanje podataka o vlastitoj potrošnji električne energije (čl. 61. st. (3) ZOTEE). Promjena opskrbljivača je besplatna u skladu sa zakonskom regulativom i Ugovorom. Kupci koji u Ugovoru imaju klauzulu o obvezi kupovine određene količine u određenom vremenskom razdoblju dužni su platiti penale ako su takvi penali ugovoreni.

Veliki kupci koji nisu kućanstvo imaju pravo na istodobno ugovaranje isporuke električne energije s više opskrbljivača. Pod velikim kupcem u smislu ZOTEE-a smatra se kupac koji nije kućanstvo, a ima potrošnju električne energije veću od iznosa koji određuje HERA na osnovu istraživanja funkcioniranja tržišta električne energije, čime takav kupac stječe pravo na istodobno ugovaranje opskrbe s više opskrbljivača električnom energijom (čl. 61. st. (8) i čl. 3. st. (2) toč. 60. ZOTEE).

Kupci imaju pravo na točne obavijesti o stvarnoj potrošnji električne energije i troškovima za nju, najmanje na računu za električnu energiju Opskrbljivača Kupcu, u skladu s obračunskim periodom ugovorenim u Ugovoru.

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 odgovoran za otklanjanje poremećaja obvezan 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).

Petrol d.o.o.
Oreškovićeve 6/h, Otok, 10010 Zagreb
tel.: 00 385 1 66 80 000, fax: 00 385 1 66 80 030

Martinkovac 143b, 51000 Rijeka
tel.: 00 385 51 624 510, fax: 00 385 51 625 554
www.petrol.hr
dio skupine Petrol

Prigovori Kupca obrađuju se i uređuju, te rješavaju na pošten i vremenski prihvatljiv način, kako je uređeno Ugovorom, a u roku od najviše 3 mjeseca, ako Ugovorom ili važećim propisima nije utvrđen kraći rok. Kupac ima pravo na nadoknadu u slučajevima opravdanih prigovora, kako je to utvrđeno važećim propisima i Ugovorom, a kada priloži valjane dokaze.

Krajnji kupac može u svezi s postupkom promjene opskrbljivača uložiti prigovor HERA-i na njihovoj adresi sjedišta (Ulica grada Vukovara 14, 10000 Zagreb). 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. (8) ZOTEE).

U slučaju nezadovoljstva Kupca s radom Opskrbljivača, Kupac je 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 putem pošte, te ima pravo na odgovor od strane trgovca/opskrbljivača na njegov pisani prigovor u roku od 15 dana od dana primitka prigovora (čl. 10. st. (5) ZZP).