

SAVJETI POTROŠAČIMA

Kod korištenja električne energije prisutna je opasnost od dodirnog napona zbog neispravne instalacije ili aparata.

Oštećena izolacija vodiča, razbijeni prekidači, utikači i utičnice, mjesta su na kojima se najčešće pojavljuje opasnost od dodirnog napona.

Ne upotrebljavajte mokre električne aparate, niti njima rukujte mokrim rukama.

Električne dječje igračke treba napajati putem odvojenih transformatora niskog napona.

Krpanje uložka osigurača žicom krije opasnost od neselektivnog djelovanja i mogućnosti nastanka požara na električnoj instalaciji.

Kućanske aparate ne isključujte povlačenjem za priključni kabel utikača, nego jednom rukom pridržite utičnicu, a drugom rukom izvlačite utikač.

U slučaju grmljavine isključite važnije električne aparate.

Popravke na električnim aparatima i izvođenje električnih instalacija povjeravajte samo ovlaštenim stručnim osobama.

Prilikom zamjene ili pri novoj kupnji obratite pozornost na kućanske uređaje koji troše manje električne energije.

Rabite štedne žarulje.

Ne zagrijavajte vodu u bojleru iznad 60 °C.

Jedanput godišnje očistite grijač bojlera od naslaga kamenca.

Prilikom uporabe pećnice vrata otvarajte samo po potrebi.

Upotrebljavajte mikrovalne pećnice jer električnu energiju troše znatno kraće u odnosu na klasične električne pećnice.

Potrošači, kada smatrate da ste oštećeni, morate napisati prigovor vašem Distribucijskom području. U slučaju negativnog odgovora možete se obratiti Povjerenstvu za reklamacije potrošača.

Ovaj letak je tiskan uz novčanu pomoć Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva.



HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA H U Z P

www.huzp.hr e-pošta: huzp@zg.t-com.hr

Telefon/telefaks: 01 46 333 66

Trg kralja Petra Krešimira IV. br.2.
10000 ZAGREB

OPĆI UVJETI ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom (NN 14/2006) reguliraju se prava i obveze davatelja usluge i potrošača, primatelja usluge.

DUŽNOSTI OPERATORA:

- osigurati standardnu kvalitetu opskrbe električnom energijom
- na pisani zahtjev korisnika podnijeti pismeno izvješće o razini kvalitete usluge.

Ako operator nema osiguranu standardnu kvalitetu, mora to napraviti u sljedeće tri godine. U slučaju da operator nije u mogućnosti osigurati standardnu kvalitetu u roku tri godine, Hrvatska energetska regulatorna agencija odredit će rok u kojem se mora osigurati standardna kvaliteta usluge.

Za pretpostaviti je da se neće obustaviti električna energija dok je potrošač u žalbenom postupku. Ako se to slučajno dogodi, distribucijsko područje koje je obustavilo isporuku električne energije treba prijaviti Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji.

DUŽNOSTI KUPCA:

- omogućiti operatoru pristup priključku
- provjeriti plombe na uređajima u svom prostoru
- provjeravati radi li mjerna oprema
- bez odlaganja obavijestiti o neispravnosti mjerne opreme
- omogućiti očitavanje brojila najmanje jedanput u šest mjeseci (standardno očitavanje).

POTROŠAČI TREBAJU ZNATI:

U slučaju smrti osobe na koju se vodi ugovor o opskrbi električne energije pravni slijednici trebaju u roku 90 dana sklopiti novi ugovor.

Kupac koji ne obnovi ugovor o opskrbi u roku 3 godine gubi pravo na ugovor o opskrbi mreže i priključak se može demontirati.

Kupac ima pravo prigovora na rad opskrbljivača u roku 30 dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora.

Opskrbljivač mora donijeti odluku u roku 30 dana, a ne udovolji li kupcu, dužan je predmet proslijediti Agenciji.

NOVOSTI U NAPLATI ZAJEDNIČKE ELEKTRIČNE ENERGIJE U ZGRADAMA

Uz suglasnost stanara zgrade trošak električne energije može se obračunavati kao zasebna stavka na računu obračunskoga mjernog mjesta pojedinog kupca.

Naplata električne energije

- Na akontacijske rate ne može se naplatiti kamata.
- Reklamacija mjesečnih obveza opovrgava se u roku 15 dana od njihova izdavanja.
- Kupac je dužan platiti nepobitan dio akontacije.
- U slučaju da kupac ne plati električnu energiju u vikendici, opskrbljivač mu ima pravo isključiti struju u stanu.

Ako kupac ne plati dvije uzastopne rate ili tri rate u 6 mjeseci, može mu se isključiti električna energija.

Neispravan uređaj za upravljanje tarifama

- Kada se utvrdi neispravnost uređaja za upravljanje tarifama, opskrbljivač treba utvrditi kada je nastala neispravnost.
- U slučaju da ne utvrdi kada je nastala neispravnost, napraviti će ispravak računa u zakonskom roku zastare (1 godina).. Potrošači, zato kontrolirajte i evidentirajte stanje brojila po mogućnosti mjesečno.

NEOVLAŠTENA POTROŠNJA ELEKTRIČNE ENERGIJE

- Ako potrošač troši električnu energiju putem brojila s kojeg je skinuta plomba ili je samo OŠTEĆENA – potrošača smatraju neovlaštenim korisnikom ili kradljivcem.
- Krađa električne energije je kazneno djelo koje mora prijaviti svaka pravna osoba pa tako i opskrbljivač (sada HEP).
- Ako potrošač plati operatoru novčanu naknadu za neovlašteno korištenje električne energije prema Općim uvjetima, operator ga svejedno mora kazneno prijaviti, ali takve prijave zbog oštećene plombe moraju biti dobro dokumentirane za sudski postupak.
- Na takav način operator potrošača proglašava krivim i bez toga da ga je sud osudio, što je u suprotnosti s člankom 28. Ustava Republike Hrvatske.

PRIJEDLOZI POTROŠAČIMA

Redovito plaćajte svoje akontacijske rate.

Prilikom godišnjeg obračuna, ako smatrate da su vam odredili preveliku ratu, tražite njezino smanjenje.

Kontrolirajte brojilo u vašem prostoru i po mogućnosti zapišite stanje brojila prilikom svake kontrole.

Podaci o stanju brojila u vašem prostoru mogu biti od pomoći prilikom određivanja vremena u kojem se brojilo pokvarilo.