

Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske

Iločka 6, 21000 Split

Telefon: 021/503 364, Faks: 021/503 365

e-mail i web:

- predsjednik Saveza: retoj@st.t-com.hr

- tajništvo Saveza: info@potrosac-split.org

web: www.huzp.hr

U Splitu, 05. srpanj 2007. godine

HEP – Operator distribucijskog sustava d.o.o. -
Zagreb

Hrvatska energetska regulatorna agencija - Zagreb

Predmet: Inicijativa za izmjenom Cjenika
nestandardnih usluga u djelatnosti opskrbe

Poštovani,

Obraćamo vam se sa prijedlogom izmjene Cjenika nestandardnih usluga u djelatnosti opskrbe električnom energijom tarifnih kupaca (dalje: Cjenik), koji je stupio na snagu 01. rujna 2006. godine, a koji je odobren od Hrvatske energetske regulatorne agencije (dalje: Agencija) 25. srpnja 2006. godine.

Istim predlažemo izmjene slijedećih stavki Cjenika:

1. Stavka 1.2. Cjenika – Izrada mjesečnog obračuna po ugovoru o samočitanju (ukidanje naknade),
2. Stavka 3.1. Opomena zbog neplaćanja – bez povratnice (smanjenje naknade),
3. Stavka 3.2. Opomena zbog neplaćanja – s povratnicom (smanjenje naknade),
4. Stavka 3.3. Izvanredna naplata – dostava opomene i uplatnice na adresu kupca s povratnicom (smanjenje naknade), te
5. Naplata potraživanja ovrhom (smanjenje naknade).

Naime, kako je u prilogu navedeno, nestandardne usluge mogu se naplatiti korisniku iste u slučaju da izvršenje iste uzrokuje nastanak troška davatelju usluge. Mišljenja smo da u gore navedenim naknadama (cijenama), visina naplaćivane naknade (cijene) prelazi stvarne troškove istih, te zahtijevamo od HEP-ODS da nam «dokaže» postojanje istih troškova u visini iskazane cijene (naknade). Od Agencije očekujemo da izvrši svoj dio obveze, te donese svoje mišljenje o predloženom.

Ovom inicijativom nastavljamo sa opravdanim zahtjevima potrošača da se davatelju usluge plaća stvarno izvršena usluga i to u visini stvarno nastalih troškova.

Uz pozdrav,

Predsjednik:
Nenad Kurtović

Dostaviti:

- naslovu, elektronskom poštom i pismeno
- udrugama za zaštitu potrošača, elektronskom poštom
- medijima, elektronskom poštom

PRILOG

1. UVOD

Cjenik nestandardnih usluga u djelatnosti distribucije i opskrbe električnom energijom (dalje: Cjenik) stupio je na snagu 1. rujna 2006. godine, a nakon što je istog Hrvatska elektroprivreda (dalje: HEP) predložila, te Upravno vijeće Hrvatske energetske regulatorne agencije (dalje: Agencija) odobrilo. Cjenik je donesen temeljem članka 124. stavak 1. Općih uvjeta za opskrbu električnom energijom (dalje: Opći uvjeti), a sukladno članku 61. Općih uvjeta, sve usluge operatera distribucijskog sustava koje nisu sadržane u naknadi za korištenje mreže i naknadi za priključenje, nestandardne su usluge i plaćaju se prema cjeniku za nestandardne usluge.

Od početka primjene, Cjenik je izazvao nezadovoljstvo potrošača električne energije, kategorije kućanstvo. Dio nezadovoljstva može se protumačiti činjenicom da potrošači teško prihvaćaju bilo kakve promjene u međusobnim odnosima sa isporučiteljima javne usluge, naročito kad je nešto do sada bilo besplatno (ili je makar tako izgledalo), a sada se počinje naplaćivati. Dio nezadovoljstva se može pripisati i nepoznavanju problematike i nedovoljnoj informiranosti, a i ponašanju službenika, davatelja javne usluge, koji potrošače ne informiraju potpuno i u cijelosti, no, za određenu grupu primjedbi koje su uputili potrošači, može se u cijelosti zaključiti kako su opravdane.

2. PRIMJEDBE NA CJENIK

a. Izrada mjesečnog obračuna po ugovoru o samoočitanju

Dio potrošača, a mišljenja smo da se radi o «najboljim» potrošačima, oni koji su uredno i u cijelosti podmirivali svoje obveze prema HEP-u, te po najboljim pravilima energetske učinkovitosti kontroliraju svoje energetske (naravno i financijsko) ponašanje, primjenom Cjenika su na određeni način «kažnjeni».

Do stupanja na snagu Cjenika, nije se toj grupi potrošača posebno naplaćivala usluga «samoočitanja», a sada im se naplaćuje, s obrazloženjem, da HEP (za sada jedini davatelj usluge) njihovim ponašanjem ima povećane troškove. S ovim obrazloženjem HEP-a se slažemo, jer sigurno HEP ima veći trošak za tog potrošača, nego što ga ima kod potrošača koji svoje obveze podmiruje putem unaprijed dostavljenih uplatnica za procijenjenu potrošnju (akontacije), za slijedeći obračunski period. Isto HEP može pravdati i člankom 89. Općih uvjeta, koji kaže da je očitavanje i obračun jednom u šest mjeseci, standardna usluga za tarifne kupce kategorije kućanstvo (stavak 1.), te se istim člankom (stavak 3.) ostavlja mogućnost kupcu da sam dostavlja očitavanje, a opskrbljivač na osnovu istog utvrđuje mjesečnu novčanu obvezu. Isto se ugovara posebnim ugovorom o samoočitanju. Konačno, stavak 4.

propisuje: «Usluga izrade izvanrednog ili kontrolnog obračuna iz stavka 3. ovog članka obavlja se o trošku tarifnog kupca».

E sada se može postaviti ono pitanje koje želimo istaknuti, a potrošači su nam ga često postavljali: «Ja ću sam očitavati brojilo, ja ću sam ispisivati uplatnicu i ja ću sam u propisanom roku uplaćivati moju obvezu na osnovu stvarne potrošnje, zašto mi se to ne dozvoljava»? Kad se ovo pitanje proslijedilo HEP-u, uz dodatno obrazloženje, da HEP u ovakvim slučajevima nema nikakav dodatni trošak, pa nema potrebe ni išta dodatno zaračunavati, odgovor je bio i očekivan. Potrošači u tom slučaju mogu raditi što hoće sa iskazivanjem svoje potrošnje, a mi nemamo načina da ih kontroliramo ili njihovo nekorektno ponašanje sankcioniramo. I ovo je točno, jer se nikad u HEP-u i nije razmišljalo na način da pored niza «loših» potrošača, postoji daleko veća skupina «dobrih» potrošača, za koje bi se trebalo potruditi da i oni dođu na svoje.

Interesantno je u ovom slučaju imati nekoliko dodatnih saznanja.

Prvo, prema podacima kojima raspolažemo, prosječni potrošač kategorije kućanstvo u Republici Hrvatskoj troši nešto preko 300 kWh mjesečno, što preračunato u kune može iznositi oko 210 kuna mjesečno (s uključenim PDV-om), pa bi ugovor o samoočitavanju i plaćanje dodatnih 10 kuna mjesečno, značilo da će prosječnom potrošaču cijena električne energije iz tog razloga porasti za 4,76%. Zaključite sami da li je to puno ili ne, a smo da bi plaćao ono što je stvarno utrošio.

Drugo, na web stranicama «Institut Hrvoje Požar» objavljena je nedavno slijedeća informacija:

Samoočitavanjem brojila do tisuću eura

15.02.2007

Austrijska tvrtka Vorarlberger Kraftwerke AG ponudila je svojim potrošačima mogućnost samoočitavanja brojila. U cilju poticanja potrošača da sami putem e-mail poruke dostavljaju stanje brojila provodi nagradnu igru, te sretnog potrošača nagrađuje u vrijednosti od 1.000,00 EUR.



Nakon pozitivnih reakcija na pilot projekt koji se provodio posljednjih godina tvrtka VKW uvela je mogućnost samoočitavanja brojila za svoje potrošače. Prednosti takvog načina očitavanja su da neovisno o terminu godišnjeg obračuna potrošač može dostaviti stanje brojila, otklanjaju se netočne procjene stanja brojila u slučajevima kada brojilo nije bilo dostupno za očitavanje, te se smanjuju troškovi očitavanja samih brojila. Kako bi potaknula potrošače na samoočitavanje brojila VKW svaki mjesec nagrađuje sretnog potrošača tehničkim uređajem ili bonom za električnu energiju u vrijednosti od 1.000,00 EUR. Preduvjet za dobitak je dobrovoljna registracija potrošača za samoočitavanje, te korištenje e-maila. Nekoliko tjedana prije termina za obračun VKW registriranim potrošačima šalje e-mail poruku na koju isti odgovaraju očitanim stanjem svojih brojila. Samoočitavanje brojila je na dobrovoljnoj bazi, te ukoliko potrošač ne dostavi isto, brojilo će se očitati na uobičajeni način od strane VKW-a. Potrošač može u bilo kojem terminu samostalno dostaviti stanje brojila neovisno o terminu obračuna. Sukladno važećim propisima operator je dužan jednom u 3 godine samostalno očitati brojilo.

Priprema: Mario Maričević

[Izvor: Vorarlberger Kraftwerke AG](#)

Treće, akcija koja u zadnje vrijeme dobiva na snazi, a sigurno nas i u buduće kontinuirano čeka, edukacija o energetske učinkovitosti, provjereno daje najbolje rezultate ako se dio iste provodi i kroz «novčanik». Ako potrošač zna koliko troši, ako

tu potrošnju može kontrolirati na bolje (manja količina, niža cijena, optimalno korištenje, itd...) onda je to jedino moguće uz uvjet da potrošač čim prije dozna koliko troši i koliko ga to «košta».

Mišljenja smo da je do sada navedeno dovoljno argumenata da se pokrene akcija i preispita mogućnost izmjene Cjenika na način da se potrošačima koji sami očitaju brojilo, izrade obračun i tako nastao dug plate na vrijeme, ne obračunava dodatnih 10 kuna za «uslugu smoočitanja».

b. Opomena

Potrošači su se u proteklom periodu često obraćali udrugama za zaštitu potrošača s primjedbom da im HEP upućuje opomene za neplaćenu obvezu za pretpostavljenu potrošnju (neplaćena akontacija), te dostavu iste opomene naplaćuje 5 kuna (prva opomena) ili 10 kuna (druga i sve daljnje), bez obzira da li je potrošač stvarno i potrošio ono što mu je akontacijom pretpostavljeno da će potrošiti. Pored toga, u opomeni stoji, da u slučaju ne plaćanja u određenom roku, isporučitelj ima pravo uskratiti daljnju isporuku električne energije potrošaču.

Ovakav postupak isporučitelja je važećim propisima i «pokriven», tako da i ovaj put, kao što smo uz Dan potrošača i rekli, ostavljamo isporučitelju da on procjeni kako će se ponašati, uz našu primjebdu da bi bilo dobro učiniti dodatni napor, te tek u slučaju da potrošač ne plaća stvarno utrošeno, pristupi mjerama prisilne naplate. Mi pak vjerujemo da će novi Zakon o zaštiti potrošača i ovaj problem koliko toliko riješiti.

Kod opomene želimo istaknuti, te iz Cjenika osporiti nešto drugo.

Mišljenja smo da visina cijene opomena iz Cjenika i učestalost slanja istih potrošačima, nije realna. U javnoj raspravi udruge su isticale mogućnost da HEP (za sada jedini davatelj usluge) na ovaj način može doći do izuzetno visokog prihoda s naslova opomena, a da je upitno koliko istovremeno ima troškova na istoj poziciji.

Naime, Općim uvjetima, članak 94. stavak (2) propisano je: «Tarifnom kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu u roku dospijeća, opskrbljivač može ispostaviti opomenu u pisanom obliku uz obračun prouzročenih troškova».

Kako potrošačima upućene opomene nemaju iskazan prouzročen trošak, (kalkulaciju troška), već samo cijenu iz Cjenika, a kod donošenja Cjenika, nije priložena kalkulacija sa elementima visine troška kojeg potrošač stvara isporučitelju, to zahtijevamo da HEP, a nakon toga i Agencija, proanaliziraju dio Cjenika, konkretno, cijene:

- a. Stavka 3.1. Opomena zbog neplaćanja – bez povratnice,
- b. Stavka 3.2. Opomena zbog neplaćanja – s povratnicom,
- c. Stavka 3.3. Izvanredna naplata – dostava opomene i uplatnice na adresu kupca s povratnicom, te
- d. Naplata potraživanja ovrhom.

te utvrde, odnosno dokažu, koliko potrošač stvara isporučitelju troškova.

Isto tako smo mišljenja da u primjeni ovog dijela Cjenika ne bi trebalo primjenjivati metodu različitih cijena «prva» ili «druga» opomena, već fakturirati potrošaču trošak opomene onoliko koliko je po Općim uvjetima (izmijenjenim

Cjenikom) opravdano. Očekivano je da davatelj usluge ima uvijek isti trošak, bez obzira bilo to prva, druga ili treća opomena. Ako se pak različitim iznosima visine opomene želi sankcionirati ponašanje potrošača, onda tome nije mjesto u ovom Cjeniku, jer princip na osnovu kojeg se donosi Cjenik i utvrđuju cijene je da se potrošaču naplate «stvarni troškovi» koji nastaju pri obavljanju nestandardne usluge.

Konačno valja upitati i HEP i Agenciju, što to potrošač dobiva sa upućenom mu opomenom, koju je on to uslugu dobio? Što je njemu isporučeno za naplaćena kune?

3. ZAKLJUČAK

Mišljenja smo da akcijom koju pokrećemo možemo dostići cilj koji želimo postići, a to je:

- ostvariti pravo potrošača da plaćaju stvarno realiziranu uslugu,
- ostvariti pravo potrošača da plaća zahtijevanu uslugu,
- onemogućiti davatelja usluge da naplaćuje veću naknadu od stvarno nastalog troška,
- onemogućiti davatelja usluge da zloupotrebljava Cjenik kroz svoj položaj isporučitelja usluge,
- unaprijediti korištenje elektronske pošte za korisnike usluga, te
- poboljšati informiranost potrošača u ovom području.

U Splitu, srpanj 2007. godine