

1/ 34831/0907

Primljeno: 15-12-2009
Ur. broj: 1036/09



HRVATSKA ELEKTROPRIVREDA D.D.

URED UPRAVE

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Trg kralja Petra Krešimira IV br.2
10000 Zagreb
n/r Tomislav Lončar

10000 ZAGREB, ULICA GRADA VUKOVARA 37
TELEFON – 61 71 616
TELEFAKS – 61 70 439
ŽIRO RAČUN - 2340009-1100010024
POŠTA – 10001- ZAGREB - SERVIS
MATIČNI BROJ - 3557049
<http://www.hep.hr>

NAŠ BROJ I ZNAK: 47/1823/09MŽ

VAŠ BROJ I ZNAK:

PREDMET: Obračun, opomene

DATUM: 01/12/2009

Poštovani,

temeljem Vašeg dopisa broj: 1036/09-06 od 23. studenoga 2009. godine, moramo Vas obavijestiti da tražene izmjene u dijelu izgleda računa nismo u mogućnosti prihvatiti. Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom utvrđeno (čl.90. st. 2.,3.) je da iznos mjesečne novčane obveze predstavlja račun, a da istekom obračunskog razdoblja se ispostavlja račun obračunskog razdoblja. Dakle, račun obračunskog razdoblja mora utvrditi razliku između do tada obračunatog iznosa i konačnog obračuna. Svjesni smo činjenice kako su kupci navikli na „stari“ način razmišljanja te smo stoga na poleđini računa pokušali „pomiriti“ stari i novi način obračuna. Naime, kupac s podacima može lako na „stari“ način doći do iznosa svog dugovanja ili preplate.

Opomene koje distribucijska područja šalju kupcima, a zbog nemogućnosti pristupa radi izmjene brojila nisu od kupaca dobro prihvaćene, ali su, nažalost, nužnost. Naime, iskustva pokazuju kako je izuzetno slab odaziv kupaca ukoliko po opomeni nema posljedica. O broju dana za reakciju kupca moguće je razgovarati, međutim, povećanjem broja dana obično se postižu lošiji efekti. Iskustva iz nekih drugih aktivnosti gdje je broj dana za odaziv bio velik pokazuju kako prosječan kupac problem ostavlja za kasnije, a u konačnici zaboravi na isti. Izmjena brojila je naša zakonska obveza te moramo poduzeti sve u cilju izvršenja iste. Nadamo se da smo i ovim odgovorom doprinijeli boljem međusobnom razumijevanju.

S poštovanjem,

PREDSJEDNIK UPRAVE

Leo Begović/ dipl. ing.

- Dostaviti:**
- Dostaviti:
 - Pismohrana
 - Sektor OTK
 - ODS (ured direktora)



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Zagreb, 23.studenoga 2009.

Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2
10000 ZAGREB
tel./faks./sek.: 01- 46 333 66

Naš broj : 1036/09-06

HRVATSKA ELEKTROPRIVREDA d.d.

**Ulica grada Vukovara 37
10000 ZAGREB**

Poštovani,

najprije bismo Vam htjeli zahvaliti što ste ipak pristali na prijedlog obavijesti potrošačima prilikom povrata preplaćenog novca gdje ih obavještavate ukoliko ne zatraže povrat novca isti biti iskorišten za podmirenje njihovih slijedećih obaveza, gdje je i vidljivo da je odmah i smanjena slijedeća akontacijska rata.

Također bismo Vas molili da ponovo pogledate naš prijedlog prilikom opisa izdanog računa potrošačima u kojem navodite zbroj akontacijskih rata koje zbunjuju potrošače.

Nadamo se da ćete to maknuti iz računa i da ćete samo u opisu računa staviti:

1. eventualni dug ili preplato po prethodnom računu
2. dug za potrošenu električnu energiju s drugim davanjima koje potrošač treba platiti u zadnjem razdoblju na koji se odnosi račun
3. uplate potrošača
4. razlika (za vratiti ili nadoplatiti)

Neki naši članovi u dobili opomene od Operatora distribucijskog sustava radi promjene brojila kojima je istekao baždarski rok.

Ta opomena je puna prijetnje što će se desiti potrošaču ako na vrijeme ne reagira (isključivanje električne energije).

Mišljenja smo da se u konkretnim slučajevima zamjene brojila ne bi trebalo prijetiti potrošačima, jer oni plaćaju svoje obveze, tim više što i sami znamo da neka brojila nisu mijenjana na vrijeme (u baždarnim rokovima) pa kakve sada ima veze da li će se brojilo zamijeniti u roku 15 ili 30 dana.

Molimo Vas da nas obavijestite je li moguće promijeniti takvu opomenu, a ako nije zašto ne.

S poštovanjem
tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar
Prilog: opomena
FILE:HEP091123

1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec