



**HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA**

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zq.t-com.hr](mailto:huzp@zq.t-com.hr)

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

Zagreb, 3. veljače 2007.

1018 /06-06  
Naš broj : 172 /076-06

## **HRVATSKA ELEKTROPRIVREDA d.d.**

Predsjednik uprave HEP-a  
mr.sc. Ivan MRAVAK, dipl.ing.

**Ulica grada Vukovara 37**  
**10000 ZAGREB**

Vaš dopis od 19.12.2006.

### **Isključenje potrošača – kućanstvo(II)**

Poštovani gospodine MRAVAK,

našim dopisom od 11.12.2006.g. dali smo prijedlog da zaštitimo potrošače koji nisu u dugu prema HEP-u, jer su redoviti platiše pa čak imaju i preplatu potrošene električne energije, ali neznaju da moraju plaćati akontacijske rate pa makar su i u preplati.

Nažalost kada Vaši monter dolaze isključiti električnu energiju, a sve prema Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom (NN 14/2006) dolazi do nemilih scena kada se potrošaču isključi električna energija, a on je podmirio sve dugove prema HEP-u.

O takvim slučajevima možete vidjeti i neke članke iz novina na našim web stranicama.

U prijedlogu nismo predlagali izdavanje računa već samo PROVJERU Vašeg montera (telefonom) je li sve plaćeno.

Da se radi na takav način potrošači koji su sve platili imali bi i dalje struju, a Vi nebi imali negativnu reklamu u novinama.

Naravno potrošači koji ne žele pustiti Vašeg montera u stan vjerojatno i nisu platiti svoje račune pa onda neka monter napravi posao radi kojega je i došao.

Žao nam je što Vaši djelatnici nisu prepoznali naš prijedlog kao obostrano koristan kojim bi se i spriječio negativan ugled Vaše kompanije.

#### **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, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar*

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača upoznaje potrošače s njihovim pravima i obvezama tiskanjem letaka.

Ipak smatramo da biste i Vi trebali Vašim potrošačima i korisnicima Vaših usluga dati informaciju, pravodobnu i točnu o njihovim pravima i obvezama jer pretpostavljamo da imate više predviđenih sredstava za tu svrhu.

S poštovanjem  
tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar  
Kopija Hrvatska energetska regulatorna agencija

FILE:HEPMRAVAK070203

Primljeno: 16-01-2007

Ur. broj:

1018/06



**HRVATSKA ELEKTROPRIVREDA D.D.**

**URED UPRAVE**

HRVATSKA UDRUGA  
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA  
n/r tajnika gosp. Tomislava Lončara

10000 Zagreb  
Trg kralja Petra Krešimira IV 2

10000 ZAGREB, ULICA GRADA VUKOVARA 37  
TELEFON – 6170 475  
TELEFAKS – 61 70 467  
ŽIRO RAČUN - 2340009-1100010024  
POŠTA – 10001- ZAGREB - SERVIS  
MATIČNI BROJ - 3557049  
<http://www.hep.hr>

NAŠ BROJ I ZNAK:

PREDMET: Isključenje potrošača - kućanstvo

VAŠ BROJ I ZNAK:

DATUM: 19/12/2006

Poštovani,

vezano za Vaš dopis broj 1018/06-06 od 11. 12. 2006., dajemo Vam slijedeći odgovor.

Zahvaljujemo na Vašem prijedlogu o načinu isključenja električne energije, no u potpunosti ga ne možemo prihvatiti. Sustav s akontacijskim ratama temelji se na pravilima iz Općih uvjeta za opskrbu električnom energijom odnosno na ratama određenim iz potrošnje u istom prethodnom obračunskom razdoblju. Također je predviđeno, da svaki kupac koji bitno promjeni svoju potrošnju u odnosu na prethodnu, u roku od 15 dana reklamira primljene akontacijske uplatnice. U koliko to ne učini, dužan je plaćati novčanu obvezu prema primljenim uplatnicama. Za kupce koji nisu zadovoljni takvim sustavom, predviđena je mogućnost mjesečnih obračuna temeljem Ugovora o samoočitavanju. Ta usluga nije standardna te se dodatno naplaćuje. Uvođenje prakse da se prilikom isključenja električne energije a temeljem opomene zbog neplaćanja, obavezno radi obračun, bitno bi umanjili važnost primljene opomene (uvela bi se praksa da kupac ne reagira na primljenu opomenu već čeka dolazak našeg radnika). Svaki kupac, nakon primljene opomene, može zatražiti izvanredni obračun temeljem kojeg će se odrediti stvarno stanje te samim time osporiti istu. Kako bi izbjegavali konflikte prilikom isključenja, bili bi zahvalni i na Vašoj pomoći u upoznavanju kupaca sa njihovim pravima i obvezama.

S poštovanjem,

PREDSJEDNIK UPRAVE

mr.sc. Ivan Mravak

Co:  
- Ured Uprave

ČLAN HEP GRUPE



**HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA**

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

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

Zagreb, 11.prosinca 2006.

Naš broj : 1018 /06-06

## **HRVATSKA ELEKTROPRIVREDA d.d.**

Predsjednik uprave HEP-a  
mr.sc. Ivan MRAVAK,dipl.ing.

**Ulica grada Vukovara 37  
10000 ZAGREB**

### **Isključenje potrošača - kućanstvo**

Poštovani gospodine MRAVAK,

javljaju nam se potrošači kojima je isključena električna energija pošto nisu plaćali akontacijske rate, jer su prema njihovom obračunu bili u pretplati električne energije odnosno ono što su uplatili nisu potrošili.

Predlažemo da obvežete sva distribucijska područja da obavijeste svoje djelatnike da prije isključenja električne energije u kategoriji kućanstvo svakako moraju prije isključenja kod potrošača očitati brojilo i u distribucijskom području telefonom provjeriti je li potrošač neplatiša ili je slučajno u preplati akontacijskih rata.

Na takav način ne bi dolazilo do nemilih scena i svađa djelatnika HEP-a i potrošača jer bi se provjerilo i obračunalo stvarno stanje, a potrošačima koji su izmirili svoje obveze ne bi se isključivala električna energija.

Molimo da nas obavijestite slažete li se s našim prijedlogom i što ćete po tom prijedlogu poduzeti.

S poštovanjem  
tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar  
Kopija Hrvatska energetska regulatorna agencija

FILE:HEPMRAVAK061211

#### **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, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar*