

Hrvatska energetska regulatorna agencija
Ulica grada Vukovara 14
Zagreb

151/22

U Zagrebu 04. veljače 2022.

Poštovani g. Lončar,

Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: HERA) elektroničkom je poštom 24. siječnja 2022. primila Vaš dopis, broj: 151/22, u kojem, u ime Hrvatske udruge za zaštitu potrošača, navodite:

„U nekoliko navrata su nam se obratili potrošači kojima HEP isporučuje električnu energiju jer traže da plate „zato što im neće isključiti električnu energiju“. Radi se o tome da potrošači iz nekog razloga nisu bili u mogućnosti platiti račun, te im je HEP zaprijetio isključenjem. Potrošači su platili račun u propisanom vremenu, ali im HEP želi naplatiti 60 kuna zato što nije isključio električnu energiju, a zaprijetio im je. Kao što znate davatelj usluge je dužan opomenuti potrošača koji nešto nije platio i prema Zakonu o zaštiti potrošača opomena se ne smije naplatiti fizičkim osobama prema članku 15.

ZAKON (NN 41/2014) O ZAŠTITI POTROŠAČA

Neplaćena dospjela novčana potraživanja

Članak 15.

(1) Izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja nije dopušteno naplaćivati.

(2) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na računu istaknuti iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja.

(3) U vezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima, trgovcu koji pruža javnu uslugu, nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

Članak 138. mijenja se i glasi:

»(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac – pravna osoba ako:

20. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 1.)

21. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.)

22. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 3.)

Naravno HEP to ne zove opomenom, ali kako se u narodu kaže „nije šija, nego vrat“, a potrošač ostaje bez 60 kn. Svi znamo da se Vlada Republike Hrvatske hvalila kako je umirovljenicima podigla mirovine u prosjeku za 60 kn (što je još uvijek nedostavno za najugroženije umirovljenike) HEP je našao način da im otme taj novac. Molimo Vas da zaštitite naše građane potrošače HEP-a da im se ne naplaćuju opomene kao što ste zaštitili građane da ne moraju plaćati „penale“ prilikom prelaska i mijenjanja opskrbljivača za razliku od HAKOM-a koji to nije učinio jer pogoduje kapitalistima. U prilogu Vam dostavljamo naš dopis HEP-u i njihov odgovor.“

Dopisu ste priložili i preslike dokumentacije koju u njemu navodite.

U vezi s Vašim dopisom, obavještavamo Vas da je **Zakonom o tržištu električne energije** („Narodne novine“, broj 22/13, 102/15, 68/18 i 52/19), koji se primjenjivao do 21. listopada 2021., propisano:

- da su „*nestandardne usluge operatora distribucijskog sustava*“ pridjeljive usluge iz područja nadležnosti i odgovornosti operatora distribucijskog sustava koje nisu sadržane u cijeni za korištenje distribucijske mreže i naknadi za priključenje na distribucijsku mrežu (članak 3. stavak 2. točka 33.),

- da je operator distribucijskog sustava osobito dužan, između ostaloga, donijeti, uz prethodnu suglasnost HERA-e, pravila i cjenik nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava te ih na primjeren način javno objaviti, i to najmanje 15 dana prije početka primjene, u slučaju uskraćivanja suglasnosti HERA može sama odrediti te cijene (članak 40. točka 23.),

- da prema ugovoru o opskrbi krajnjeg kupca svaki opskrbljivač može zahtijevati od operatora prijenosnog sustava ili operatora distribucijskog sustava obustavu isporuke krajnjem kupcu zbog neispunjenih obveza krajnjeg kupca iz ugovora o opskrbi krajnjeg kupca, izuzev kupaca pod posebnom zaštitom sukladno zakonu kojim se uređuje energetska sektor (članak 64. stavak 1.),

- da je operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava obavezan, na temelju podnesenog zahtjeva opskrbljivača i ako se ne radi o kupcu pod posebnom zaštitom sukladno zakonu kojim se uređuje energetska sektor, privremeno obustaviti isporuku električne energije pri čemu ista ne može započeti u petak, subotu ili nedjelju, na državni praznik ili dan prije praznika (članak 64. stavak 3.),

a gotovo identične odredbe sadržane su i u novom **Zakonu o tržištu električne energije** („Narodne novine“, broj 111/21), koji je stupio na snagu 22. listopada 2021.

Nadalje, **Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom** („Narodne novine“, broj 104/20 i 80/21; dalje: Opći uvjeti) propisano je:

- da će operator sustava i/ili opskrbljivač krajnjem kupcu ili kupcu s proizvodnim postrojenjem koji nije platio u roku dospjeća novčanu obvezu ili račun izdati opomenu u pisanom obliku (članak 70. stavak 1.),

- da će se privremena obustava isporuke električne energije, nakon prethodne obavijesti, kao krajnja mjera, provesti i na zahtjev opskrbljivača ako krajnji kupac ni nakon opomene iz članka 70. Općih uvjeta nije podmirio dospjele novčane obveze opskrbljivaču (članak 94. stavak 2.),

- da opskrbljivač može operatoru sustava podnijeti zahtjev za privremenu obustavu isporuke električne energije u slučajevima iz članka 94. stavka 2. Općih uvjeta (članak 97. stavak 1.);

- da je operator sustava dužan privremeno obustaviti isporuku električne energije krajnjem kupcu u roku od 30 dana od dana dostave urednog zahtjeva opskrbljivača iz članka 97. stavka 1. Općih uvjeta (članak 97. stavak 2.);

- da je operator sustava dužan 48 sati prije privremene obustave isporuke električne energije prethodno obavijestiti korisnika mreže (članak 100. stavak 1.);

- da trošak privremene obustave isporuke električne energije i trošak ponovne uspostave isporuke električne energije snosi podnositelj zahtjeva prema pravilima i cjeniku nestandardnih usluga operatora sustava (članak 106. stavak 1.);

- da iznimno od članka 106. stavka 1. Općih uvjeta, trošak privremene obustave isporuke električne energije i trošak ponovne uspostave isporuke električne energije na zahtjev opskrbljivača, u slučaju nepravodobnog otkazivanja zahtjeva za privremenu obustavu isporuke električne energije, snosi opskrbljivač (članak 106. stavak 2.);
- da se pravodobnim otkazivanjem zahtjeva za privremenu obustavu isporuke električne energije smatra otkazivanje do isteka dana u kojem je taj zahtjev podnesen (članak 106. stavak 3.).

Iz citiranih odredbi mjerodavnih propisa proizlazi da se privremena obustava isporuke električne energije, u slučaju nepravodobnog podmirenja dospjele novčane obveze opskrbljivaču niti nakon opomene, provodi na zahtjev opskrbljivača pa stoga u takvom slučaju opskrbljivač snosi trošak privremene obustave isporuke električne energije prema pravilima i cjeniku nestandardnih usluga operatora sustava.

Operator distribucijskog sustava u Republici Hrvatskoj je energetska subjekt HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, Zagreb (dalje: HEP-ODS), koji je donio Pravila nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava (HEP-ODS, 6/18; dalje: Pravila) i Cjenik nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava (početak primjene 01.07.2018. godine; dalje: Cjenik) te ih je objavio na svojim mrežnim stranicama, na poveznice:

https://www.hep.hr/ods/UserDocsImages/Cjenik_nestandardnih/Pravila_nestandardnih_usluga_01.07.2018.pdf

https://www.hep.hr/ods/UserDocsImages/Cjenik_nestandardnih/Cjenik_nestandardnih_usluga_01.07.2018..pdf

Pravilima je, između ostaloga, propisano:

- da su nestandardne usluge, uključujući i uvjete za primjenu, navedene u Prilogu I., koji je sastavni dio Pravila (članak 6. stavak 1.),
- da se nestandardne usluge pružaju prema Cjeniku nestandardnih usluga, koji je sastavni dio Pravila (Prilog 2.) (članak 6. stavak 2.),
- da su nestandardne usluge koje se pružaju u skladu s Pravilima razvrstane u kategorije, među kojima je i privremena obustava ili uspostava isporuke električne energije, na zahtjev opskrbljivača, korisnika mreže ili HEP ODS-a (članak 6. stavak 3.),
- da se cijene nestandardnih usluga utvrđuju u ovisnosti o kategoriji i vrsti nestandardne usluge, uvažavajući načelo prosječne cijene i/ili stvarnog troška (članak 9. stavak 1.),
- da se cijene iz Cjenika utvrđuju prema specifikaciji troškova, uz primjenu prosječnih:
 - normativa radnog vremena;
 - jediničnih cijena sata rada;
 - vrijednosti utrošenog materijala;
 - troškova prijevoza i/ili radnih strojeva;
 - troškova usluga trećih lica (članak 9. stavak 3.),
- da se cijena za svaku od nestandardnih usluga iz Cjenika (okvirni pregled u članku 6. stavku 3.) računa kao zbroj troška rada, odnosno umnoška broja radnik-sati i prosječne cijene radnog sata utvrđene od strane HEP ODS-a, troška ugrađenog materijala, troškova prijevoza i/ili radnih strojeva te stvarnih troškova usluga trećih lica (članak 10.).

U Prilogu 1. Pravila, Popisu nestandardnih usluga s uvjetima za primjenu, navedeno je, između ostaloga i sljedeće:

Redni broj	Naziv nestandardne usluge	Uvjeti za primjenu nestandardne usluge
2.	Privremena obustava isporuke električne energije, na zahtjev opskrbljivača, korisnika mreže ili HEP-ODS-a:	
	2.1. Privremena obustava isporuke električne energije daljinskim putem (ukoliko postoji mogućnost)	<i>U slučaju otkazivanja zahtjeva nakon dana u kojem je zahtjev podnese, za neizvršenu uslugu obračunava se 50% cijene usluge.</i> <i>Ukoliko je usluga izvršena obračunava se puni iznos cijene usluge.</i>
	2.2. Privremena obustava isporuke električne energije	<i>U slučaju otkazivanja zahtjeva nakon dana u kojem je zahtjev podnese, za neizvršenu uslugu obračunava se 50% cijene usluge.</i> <i>Ukoliko je usluga izvršena obračunava se puni iznos cijene usluge.</i> <i>Cijena usluge uključuje rad hidraulične platforme.</i> <i>Cijenom usluge je obuhvaćen trošak plombiranja brojila i ostale mjerne opreme.</i>
	2.3. Uspostava isporuke električne energije	<i>Zahtjev za uspostavu isporuke električne energije zaprimljen radnim danom do 10 sati biti će izvršen isti dan, a zahtjev nakon 10 sati sljedeći radni dan (najkasnije u roku 24 sata)</i> <i>Zahtjev za uspostavu isporuke električne energije za provedbu istog radnog dana, zaprimljen radnim danom od 10 do 14:30 sati, cijena usluge uvećava se za 50%. Zahtjevi za uspostavu isporuke električne energije zaprimljeni radnim danom nakon 14:30 sati, provode se sljedeći radni dan.</i> <i>Cijena usluge uključuje rad hidraulične platforme.</i> <i>Cijenom usluge je obuhvaćen trošak plombiranja brojila i ostale mjerne opreme.</i>

dok je u Prilogu 2. Pravila, Cjenik nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava (početak primjene 01.07.2018. godine), navedeno, između ostaloga, i sljedeće:

Redni broj	Naziv nestandardne usluge	Cijena nestandardne usluge bez PDV-a (kn/jedinica mjere)	Cijena nestandardne usluge s PDV-om (kn/jedinica mjere)
2.	Privremena obustava isporuke električne energije, na zahtjev opskrbljivača, korisnika mreže ili HEP-ODS-a:		
	2.1. Privremena obustava isporuke električne energije daljinskim putem (ukoliko postoji mogućnost)	30,00 kn/kom	37,50 kn/kom
	2.2. Privremena obustava isporuke električne energije	80,00 kn/kom	100,00 kn/kom
	2.3. Uspostava isporuke električne energije	80,00 kn/kom	100,00 kn/kom

Razvidno je, dakle, iz navedenog, da se u slučaju odustanka od zahtjeva za privremenu obustavu isporuke električne energije takva usluga također naplaćuje i to u iznosu od 50% cijene usluge privremene obustave isporuke električne energije.

Hoće li, međutim, opskrbljivač navedeni trošak naplatiti krajnjem kupcu u odnosu na kojega je podnesen zahtjev za privremenu obustavu isporuke električne energije, odnosno zahtjev za odustanak od zahtjeva za privremenu obustavu isporuke električne energije, ovisi o uvjetima ugovora o opskrbi, odnosno uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom, koji su sastavni dio ugovora o opskrbi.

Slijedom navedenoga, ako je krajnji kupac s opskrbljivačem ugovorio da se troškovi u vezi s privremenom obustavom isporuke električne energije naplaćuju od krajnjeg kupca, tada je opskrbljivač ovlašten zaračunavati takve troškove krajnjem kupcu, dok u protivnom spomenute troškove snosi opskrbljivač.

U vezi s navedenim, ističe se da je energetska subjekt HEP ELEKTRA d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, Zagreb (dalje: HEP ELEKTRA), koji, između ostalih, obavlja i djelatnost opskrbe električnom energijom, u skladu s obvezama propisanim Zakonom o tržištu električne energije donio **Uvjete opskrbljivača HEP ELEKTRA d.o.o. za opskrbu električnom energijom** te ih je objavio na svojim mrežnim stranicama, na poveznici https://www.hep.hr/elektra/UserDocsImages/dokumenti/obraci_i_dokumenti/Uvjeti_opskrbljivaca_HEP_Elektra_od_0103_2021.pdf, a uvidom u navedene uvjete utvrđeno je da njima, između ostaloga, propisano:

- da se Uvjetima opskrbljivača HEP ELEKTRA d.o.o. za opskrbu električnom energijom (u daljnjem tekstu: Uvjeti opskrbljivača) uređuju odnosi između HEP ELEKTRA d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opskrbljivač) i krajnjeg kupca električne energije ili kupca s proizvodnim postrojenjem (u daljnjem tekstu: Kupac) (članak 1. stavak 1.),
- da Opskrbljivač može Kupcu koji ne plati novčanu obvezu u roku dospijeća, ispostaviti opomenu u pisanom obliku, s dodatnim rokom za podmirenje dospjelog potraživanja (članak 16. stavak 1.),
- da ukoliko Kupac ni nakon isteka roka iz članka 16. stavka 1. Uvjeta opskrbljivača ne podmiri dospjelo potraživanje, Opskrbljivač može podnijeti operatoru sustava zahtjev za privremenu obustavu isporuke električne energije (članak 16. stavak 3.),
- da će Opskrbljivač poslati zahtjev operatoru sustava za ponovnu uspostavu isporuke električne energije, najkasnije u roku jednog dana od trenutka kada su sredstva evidentirana u sustav opskrbljivača odnosno od kada su otklonjeni razlozi zbog kojih je došlo do obustave isporuke (članak 16. stavak 4.),
- da Opskrbljivač zadržava pravo obračunati sve troškove privremene obustave isporuke električne energije i troškove ponovne uspostave isporuke električne energije kao i troškove otkazivanja zahtjeva za privremenom obustavom isporuke električne energije, sukladno objavljenom Cjeniku (članak 16. stavak 5.),
- da se sklapanjem ugovora o opskrbi ugovorne strane obvezuju da tijekom njegova važenja u cijelosti prihvaćaju odredbe Uvjeta opskrbljivača (članak 32. stavak 2.).

Nadalje, na mrežnim stranicama HEP ELEKTRE, na poveznici <https://www.hep.hr/elektra/kucanstvo/tarifne-stavke-cijene/1547> objavljene su „Cijene usluga HEP Elektre“, kako slijedi:

Naziv usluge	Cijena usluge bez PDV-a (kn)	Cijena usluge s PDV-om (kn)
Privremena obustava isporuke električne energije	96,00	120,00
Ponovna uspostava isporuke električne energije	88,00	110,00
Ponovna uspostava isporuke električne energije - žurna*	128,00	160,00
Otkazivanje zahtjeva za obustavom isporuke električne energije	48,00	60,00
Dostava opomene**	10,00	10,00

Napomena:

* zahtjev za žurnom uspostavom električne energije može podnijeti kupac radnim danom od 10:00 do 14:15 sati, a podrazumijeva uspostavu isporuke električne energije isti dan.

** trošak slanja opomene odnosi se isključivo na kupce kategorije poduzetništvo

Razvidno je, dakle, da je naknada za odustanak od privremene obustave isporuke električne energije propisana Pravilima, a cijena navedene usluge određena je Cjenikom. Trošak navedene usluge, u slučaju krajnjih kupaca koje električnom energijom opskrbljuje HEP ELEKTRA, u konačnici snose krajnji kupci, u skladu s ugovorenim uvjetima opskrbe i cjenikom usluga HEP ELEKTRE.

Slijedom navedenog, postupanje HEP-ODS-a i/ili HEP ELEKTRE u vezi s naplatom predmetne naknade u skladu je s relevantnim zakonodavnim okvirom te se isto ne može kvalificirati kao „*naplaćivanje opomene*“.

U slučaju potrebe za daljnjim pojašnjenjima i stručnom pomoći iz nadležnosti HERA-e, ostajemo Vam na raspolaganju.

S poštovanjem,

Hrvatska energetska regulatorna agencija