

FW: 3743Re: FW: FW: Obavijest o dospjelom računu za toplinsku energiju

Od [toplinarstvo <toplinarstvo@hep.hr>](mailto:toplinarstvo@hep.hr)
Za [huzp@huzp.hr <huzp@huzp.hr>](mailto:huzp@huzp.hr)
Cc Xy , [sluzbenikzainformiranje <sluzbenikzainformiranje@hep.hr>](mailto:sluzbenikzainformiranje@hep.hr), [Ljiljana Lončarek <Ljiljana.Loncarek@hep.hr>](mailto:Ljiljana.Loncarek@hep.hr), [Lada Ledić <Lada.Ledic@hep.hr>](mailto:Lada.Ledic@hep.hr)

Datum Danas 15:05

[Summary Headers HTML](#)

Poštovani gospodine Lončar,

vezano za Vaš e-mail, očitujemo se kako slijedi.

Na početku ističemo kako je uzajamno povjerenje i kvalitetan odnos s krajnjim kupcima toplinske energije prioritet poslovanja HEP-TOPLINARSTVA d.o.o. te nam je u interesu da krajnji kupci budu zadovoljni uslugama koje im pružamo. U slučaju kad dođe do situacije poput predmetne s kašnjenjem u dostavi računa za toplinsku energiju od strane pružatelja usluge isporuke računa, HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. čini sve što je u našoj moći kako bi istu riješili. Iz navedenog razloga smo kontaktirali Hrvatsku poštu d.d., kako bi izvršili provjeru kašnjenja. Isto tako smo gospodina Bobinca stavili na izuzeće od obračuna zatezних kamata radi podmirenja računa iza roka dospijeća računa za 07./2024. U skladu s Općim uvjetima o isporuci toplinske energije, u slučaju da krajnji kupac ne zaprimi račun u propisanom roku do 15. dana u tekućem mjesecu dužan je o tome obavijestiti HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. koje mu je dužno izdati presliku računa. Napominjemo da je HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. poslovni subjekt kojem je u interesu naplatiti ukupnu količinu toplinske energije koju je isporučilo krajnjim kupcima, kako bi moglo platiti svoje obveze i nastaviti s normalnim poslovanjem, a nikako nema namjeru na bilo koji način oštetiti svoje krajnje kupce.

Kako bi imali pristup računima za toplinsku energiju odmah nakon provedenog obračuna i formiranja istih, za krajnje kupce HEP-TOPLINARSTVA d.o.o. dostupna je aplikacija Moj račun na našoj web adresi www.hep.hr/toplinarstvo <<http://www.hep.hr/toplinarstvo>> putem koje je krajnjim kupcima omogućen:

- pregled i preuzimanje računa za toplinsku energiju unazad 12 mjeseci
- pregled zaduženja i izvršenih uplata računa za toplinsku energiju
- pregled i preuzimanje godišnjeg obračuna potrošnje toplinske energije unazad tri godine, koji služi za potrebe izdavanja energetske certifikata prostora
- pregled godišnjih izvješća o poslovanju HEP-TOPLINARSTVA d.o.o. u sklopu djelatnosti kupca toplinske energije
- pojašnjenje modela za raspodjelu i obračun isporučene toplinske energije.

Također, HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. krajnjim kupcima putem e-maila šalje podsjetnike na plaćanje računa prije i nakon dospjeća plaćanja, upravo iz razloga da ne bi dolazilo do velikog kašnjenja u plaćanju.

Na kraju ističemo kako pisane dopise koje HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. upućuje svojim krajnjim kupcima potpisuje direktor društva kao ovlaštena osoba. Odgovori krajnjim kupcima putem elektroničke pošte upućuju se sa službene e-mail adrese toplinarstvo@hep.hr i na taj način su i potpisani sa HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. Napominjemo da se u potpisu e-maila nalazi logotip HEP-TOPLINARSTVA d.o.o. koji je usklađen s našom Knjigom grafičkih standarda.

S poštovanjem,

[cid:[image001.png@01D3F1DC.36B64390](#)]

[cid:[image002.png@01D3F1DC.36B64390](#)]

10000 ZAGREB, MIŠEVEČKA 15A

Tel: 0800 1003

Informacije i reklamacije računa (od ponedjeljka do petka 7:30 - 14:30)

Dežurna služba za prijavu tehničkih kvarova (0-24 sata)

Email: toplinarstvo@hep.hr<mailto:toplinarstvo@hep.hr>, www.hep.hr/toplinarstvo<<http://www.hep.hr/toplinarstvo>>

[cid:[image003.png@01D3F1DC.36B64390](#)]

Pošiljatelj: HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

<huzp@huzp.hr<mailto:huzp@huzp.hr>>

Poslano: 1. rujna 2024. 23:50

Primatelj: toplinarstvo

<toplinarstvo@hep.hr<mailto:toplinarstvo@hep.hr>>

Kopija: xy >; sluzbenikzainformiranje

<sluzbenikzainformiranje@hep.hr<mailto:sluzbenikzainformiranje@hep.hr>>; Ljiljana Lončarek

<Ljiljana.Loncerek@hep.hr<mailto:Ljiljana.Loncerek@hep.hr>>; Lada

Ledić <Lada.Ledic@hep.hr<mailto:Lada.Ledic@hep.hr>>

Predmet: 3743Re: FW: FW: Obavijest o dospjelom računu za toplinsku energiju

3743/24/4/*01

Poštovana gospodo u HEP toplinarstvu ,

žalosno je što ne znadete osnove poslovnog dopisivanja, a to je da se poslovni dopis potpiše imenom jer sigurno nije odgovaralo cijelo HEP toplinarstvo već osoba određena imena i prezimena.

Nije nam jasno što bi HEP toplinarstvo dobilo kada bi tisuće ljudi uputilo dopise ili zvalo na telefone da nisu dobili račune pa čak i iz Vama poznatih problema s HP-om.

Po čemu da mi potrošači znademo da je davatelj usluge uputio račun potrošaču? Ako šaljete račune preporučenom poštom onda možete i provjeriti preko brojeva za praćenje pošiljke je li ona stigla potrošaču . Da biste zatražili kamatu morate dokazati da je pošiljka stigla na vrijeme, a i Vama samima je poznato da pošiljke s računima ne stižu na vrijeme za što je odgovoran davatelj usluge kao vlasnik pošiljke jer je dao pošiljku nekome tko ne može izvršiti dostavu na vrijeme.

Svakako bi bilo zgodno vidjeti prigovor upućen HP-u kao i Povjerenstvu za reklamacije potrošača HP-a, odnosno ako bi bili nezadovoljni odgovorom i HAKOMU-u te inspekciji pošte.

S poštovanjem

Tomislav Lončar, tajnik

www.huzp.hr<<http://www.huzp.hr>> , huzp@huzp.hr<<mailto:huzp@huzp.hr>>
, huzp@zg.t-com.hr<<mailto:huzp@zg.t-com.hr>>
, <https://www.facebook.com/potrosaci.huzp>

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača

Ozaljska 93/II, 10 000 ZAGREB

+ 385 (0) 1 46 333 66 (telefon/faks/automatska tajnica)

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača prva osnovana udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj

• Vodite računa o okolišu. Ne tiskajte ovu poruku ako nije neophodno.

Dana 29.08.2024 14:37, toplinarstvo je napisao(la):

Poštovani gospodine xy,

obzirom na činjenicu da ste račun za 07./2024. zaprimili 24.8.2024. te podmirili 26.8.2024., iznimno ćemo Vas staviti na izuzeće od obračuna zateznih kamata radi podmirenja računa iza roka dospijeća računa za 07./2024.

Nadalje, ističemo da krajnji kupac kada ne zaprimi račun u propisanom roku do 15. dana u tekućem mjesecu dužan je o tome obavijestiti HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. koje mu je dužno izdati presliku računa.

Na kraju želimo još jednom izraziti naše žaljenje zbog nastale situacije te ćemo u suradnji s Hrvatskom poštom d.d. poduzeti sve potrebne mjere da se isto više ne ponovi.

Zahvaljujemo na razumijevanju i suradnji.

S poštovanjem

[cid:[image001.png@01D3F1DC.36B64390](#)]

[cid:[image002.png@01D3F1DC.36B64390](#)]

10000 ZAGREB, MIŠEVEČKA 15A

Tel: 0800 1003

Informacije i reklamacije računa (od ponedjeljka do petka 7:30 - 14:30)

Dežurna služba za prijavu tehničkih kvarova (0-24 sata)

Email: toplinarstvo@hep.hr<<mailto:toplinarstvo@hep.hr>>, www.hep.hr/to

[plinarstvo](http://www.hep.hr/toplinarstvo)<<http://www.hep.hr/toplinarstvo>>

Pošiljatelj xy

Poslano: 28. kolovoza 2024. 14:23

Primatelj: huzp@huzp.hr<<mailto:huzp@huzp.hr>>;

sluzbenikzainformiranje

<sluzbenikzainformiranje@hep.hr<<mailto:sluzbenikzainformiranje@hep.hr>>>; Ljiljana Lončarek

<Ljiljana.Loncarek@hep.hr<<mailto:Ljiljana.Loncarek@hep.hr>>>; Lada

Ledić <Lada.Ledic@hep.hr<<mailto:Lada.Ledic@hep.hr>>>; toplinarstvo

<toplinarstvo@hep.hr<<mailto:toplinarstvo@hep.hr>>>

Predmet: Fwd: FW: Obavijest o dospjelom računu za toplinsku energiju

----- Forwarded message -----

Šalje: xy>>

Date: sri, 28. kol 2024. u 13:40

Subject: Re: FW: Obavijest o dospjelom računu za toplinsku energiju

To: toplinarstvo <toplinarstvo@hep.hr<<mailto:toplinarstvo@hep.hr>>>, <sluzbenikzainformiranje@hep.hr<<mailto:sluzbenikzainformiranje@hep.hr>>>, <ljiljana.loncarek@hep.hr<<mailto:ljiljana.loncarek@hep.hr>>>, <lada.ledic@hep.hr<<mailto:lada.ledic@hep.hr>>>

Poštovani očitto niste shvatili bit problema.

Hrvatskoj pošti d.d. koja, prema Pravilniku o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga, kao davatelj poštanskih usluga ima obavezu poštanske pošiljke za primatelje na području istog grada uručiti u roku od tri dana.

Budući da Hrvatskoj pošta d.d u pravilu kasni sa dostavom i do desetak dana i račun bude dostavljen sa zakašnjenjem kada su svi rokovi plaćanja prošli. Hrabro redovnim platišama zaračunavate zatezne kamate. Vi ste HEP a oni su HP, jedni ste od rijetko preostalih Hrvatskih kompanija. Dajte se dogovorite i usuglasite. Kako ja, kao krajnji korisnik i redoviti platiša, niti luk jeo ni mirisao Vašom aljkavosti i neodgovornosti moram, ali doslovno moram platiti zatezne kamate. Pa to je nečuveno i krajnje neodgovorno.

Lijepo Vas molim konkretan i obuhvatan odgovor, kojim bi se mogao obratiti udruzi potrošača, Hrvatskom Saboru i svim mogućim nadležnim i

manje nadležnim institucijama. Lijepo Vas molim da stavite prst na vlastito čelo, dobro razmislite i odgovorite, ove Vaše teorije ne drže vodu. Osnovno načelo je da mi račun za plaćanje mora biti dostavljen na vrijeme, odnosno par dana prije kako bih mogao izvršiti plaćanje sa valutom dospjeća navedenog na računu. Račun mi je u pravilu uručen kada je već trebao biti plaćen. Ako je u međuvremenu vikend i niti jedna novčarska institucija ne radi, uz najbolju volju kasnim sa plaćanjem 3 do 5 dana. Pa zašto moram platiti zatezne kamate jer dostava računa kasni desetak dana.

Ako ste uopće shvatili, hvala Vam na razumijevanju.

S poštovanjem,

xy

sri, 28. kol 2024. u 10:14 toplinarstvo

<toplinarstvo@hep.hr<mailto:toplinarstvo@hep.hr>> napisao je:

Poštovani gospodine Bobinac,

na samom početku željeli bismo iskazati žaljenje što zaprimate sa zakašnjenjem račune za toplinsku energiju.

Naime, HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. na mjesečnoj razini očitava obračunska mjerila toplinske energije u toplinskim podstanicama temeljem čega vrši obračun isporučene toplinske energije i ispostavlja račune krajnjim kupcima. U skladu sa zakonskim odredbama, očitavanja mjerila toplinske energije obavljaju se tri dana prije i tri dana poslije isteka obračunskog razdoblja, odnosno zadnjeg dana u mjesecu. Kako bi moglo izvršiti obračun, osim očitavanja obračunskih mjerila, HEP-TOPLINARSTVOU d.o.o. su potrebni podaci o očitavanju razdjelnika topline, zasebnih mjerila toplinske energije i vodomjera, koje dostavljaju ovlaštena poduzeća s kojima su krajnji kupci sklopili ugovore o očitavanju. Tek kad ima sve potrebne ulazne podatke, HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. može provesti obračun, nakon čega ispisane račune za toplinsku energiju dostavlja Hrvatskoj pošti d.d. koja, prema Pravilniku o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga, kao davatelj poštanskih usluga ima obavezu poštanske pošiljke za primatelje na području istog grada uručiti u roku od tri dana.

Također, u skladu s Općim uvjetima o isporuci toplinske energije, u slučaju da krajnji kupac ne zaprimi račun u propisanom roku do 15. dana u tekućem mjesecu dužan je o tome obavijestiti HEP-TOPLINARSTVO d.o.o koje mu je dužno izdati presliku računa, te ne možemo uvažiti Vaš prigovor na zatezne kamate koje će biti obračunate radi podmirenja računa za 07./2024. iza roka dospjeća. Hrvatska pošta d.d. je u više navrata s naše strane informirana i opomenuta o kašnjenju računa te se

nadamo da će poduzeti sve potrebne mjere da se isto više ne ponovi. Također, baš iz razloga velikog broja prigovora naših krajnjih kupaca na dostavu računa za toplinsku energiju od strane Hrvatske pošte d.d., našim krajnjim kupcima počeli smo putem elektroničke pošte dostavljati podsjetnik za podmirenje računa dva dana prije i dva dana nakon roka dospijeca, koji ste i Vi zaprimili. Napominjemo da HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. Vašu e-mail adresu ne koristi u marketinške svrhe, niti prosljeđuje trećim osobama, već istu koristi isključivo kao podsjetnik za plaćanje Vaših obaveza po računima za toplinsku energiju.

Za sve dodatne informacije stojimo na raspolaganju.

S poštovanjem

[cid:image001.png@01D3F1DC.36B64390]

[cid:image002.png@01D3F1DC.36B64390]

10000 ZAGREB, MIŠEVEČKA 15A

Tel: 0800 1003

Informacije i reklamacije računa (od ponedjeljka do petka 7:30 - 14:30)

Dežurna služba za prijavu tehničkih kvarova (0-24 sata)

Email: toplinarstvo@hep.hr<mailto:toplinarstvo@hep.hr>, www.hep.hr/toplinarstvo<<http://www.hep.hr/toplinarstvo>>]

Pošiljatelj: xxyy

Poslano: 26. kolovoza 2024. 13:57

Primatelj: toplinarstvo

<toplinarstvo@hep.hr<mailto:toplinarstvo@hep.hr>>

Predmet: Fwd: Obavijest o dospjelom računu za toplinsku energiju

Poštovani,

navedeni račun iz Vaše današnje obavijesti na moj mejl u 12:41 je fizički dostavljen u poštanski sandučić u subotu 24.08.2024. Naj ranije sam navedeni račun mogao podmiriti danas 26.08.2024. Vašu obavijest na mail sam primio danas u 12:41, a račun sam platio danas 26.08.2024. u 09:45:25 sati. Podmirio sam dugovanje prije Vaše obavijesti na moj mail. Upozorenje smatram nevažećim, ništavnim i krajnje ne primjerenim. Vaša pismovna pošiljka sa računom je datirana 14/08/2024-03:34-V2-PDRU-16.08.2024, uručena u subotu 24.08.2024. Nijedna financijska institucija ne radi vikendom.

Zaista ne znam čemu sve to vodi. Kad podmirim sve račune, specijalno

samo za gospodu HEP TOPLINARSTVO svaki mjesec moram u pošti stati u red podmiriti samo Vaš račun i to sa zakašnjenjem. Nikada, ali doslovno nikada niste izdali račun sa navedenim datumom, u ovom slučaju 08.08.2024. sa dospelom 23.08.2024. Lijepo Vas molim da mi pojasnite kako da na vrijeme platim račun pod ovakvim okolnostima. Vrlo ste neorganizirani, neposlovni i krajnje nekorektni prema potrošačima i redovnim platišama. Nadam se i očekujem da mi nećete potraživati zatezne kamate jer nisam kasnio svojom već Vašom aljkavošću. Sve HEP TOPLINARSTVO pismovne kuverte i račune imam uredno datirane i arhivirane. Slijedom svega navedenog ne želim platiti niti jedan cent zateznih kamata. Ako se ipak na to odlučite vidimo se na sudu. Zaista ne znam kako i što dalje. Vi jednostavno ne shvaćate da račune dostavljate sa kašnjenjem i kao takvi uz najbolju volju moraju kasniti sa podmirenjem u Vašu korist. Sezona je godišnjih odmora i to Vam je dodatni prihod. Ja sam umirovljenik, nikamo ne idem i sve račune odmah platim. Kako da platim po virtualnom datumu dospelja kad nemam uplatnicu ?. Ne koristim smart "pametni" mobitel sa skenerom. Imam stari analogni mobitel koji u potpunosti zadovoljava moje potrebe, ali ne podržava MZABU, zbog čega mi je Zagrebačka banka ukinula fizički ZABA token. Hvala na razumijevanju. S poštovanjem, xy

----- Forwarded message -----

Šalje: <noreply@hep.hr<mailto:noreply@hep.hr>>

Date: pon, 26. kol 2024. u 12:41

Subject: Obavijest o dospjelom računu za toplinsku energiju

To: xxx

PREDMET: Obavijest o dospjelom računu za toplinsku energiju

Poštovani,

ovim putem Vas podsjećamo kako je račun za toplinsku energiju za šifru krajnjeg kupca xxx adresa xxx, 10020 ZAGREB, za 07/2024 u iznosu od 13,99 EUR, dospio dana 23.08.2024.

Navedeni račun možete podmiriti sa sljedećim podacima za uplatu:

IBAN: HR3823600001500033197

Model i poziv na broj: 01 30180680175-9316093-4

Iznos: 13,99 EUR

Za brže plaćanje putem mobilnog bankarstva skenirajte kod:

[cid:xxx

Ukoliko ste navedeni račun podmirili prije primitka ove obavijesti, istu slobodno zanemarite.

Hvala.

S poštovanjem,

Vaše HEP-Toplinarstvo d.o.o.