

Znanje štiti potrošača!

U današnje vrijeme troškovi električne energije rastu. Poznavanjem svojih prava i primjenom jednostavnih mjera možete smanjiti račun, izbjeći nepravedne postupke i sigurno koristiti električnu energiju u svom domu. Svaki potrošač ima pravo na pošten i jasan obračun, na sigurnu i redovitu opskrbu te na pomoć ako dođe do problema.

Ako primijetite neuobičajeno visoke račune, sumnjate da brojilo ne radi ispravno ili dobijete opomene za isključenje, nemojte čekati. Obratite se svojem opskrbljivaču ili operatoru mreže i zatražite pojašnjenje. Ako niste zadovoljni odgovorom, imate pravo uputiti pritužbu Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (HERA) ili zatražiti pomoć udruge potrošača.

Naša udruga stoji vam na raspolaganju za savjete, tumačenja i podršku u svim pitanjima vezanima uz električnu energiju. Zajedno s vama nastojimo da svaka osoba ima sigurnu, dostupnu i pravedno obračunatu energiju, jer električna energija nije luksuz, nego osnovna potreba svakog domaćinstva.

Budite informirani, budite zaštićeni.

Brzi savjeti za uštedu električne energije



- ▲ **Gasite svjetla u prostorijama koje ne koristite**
- ▲ **Koristite štedne žarulje (LED)**
- ▲ **Ne ostavljajte uređaje na „standby” nego ih isključite iz utičnice**
- ▲ **Operite rublje na nižim temperaturama**
- ▲ **Koristite kućanske aparate u jeftinijim satima (ako vaš tarifni model to omogućava)**
- ▲ **Redovito održavajte uređaje da ne troše nepotrebnu energiju**

Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku Grada Zagreba. Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti Hrvatske udruge za zaštitu potrošača i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati kao odraz stajališta Grada Zagreba.

! **Želite nam pomoći u radu uplatom članarine od 5 € javite se na našu adresu.** !



HRVATSKA UDRUGA
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
HUZP

www.huzp.hr

huzp@huzp.hr

Telefon: 01/46 333 66

Ozaljska 93/II · 10000 Zagreb

ELEKTRIČNA ENERGIJA

VAŠA PRAVA I SAVJETI
ZA SIGURNU UŠTEDU



Ovaj letak izrađen je u sklopu projekta
> **Pročitajte što smo napisali za vas** <
čije provođenje financijski podupire Grad Zagreb



Posjetite našu Facebook stranicu:
<https://www.facebook.com/potrosaci.huzp>

Isključenje i zaštita od ovrhe

Kad mogu isključiti struju?

Operator ili opskrbljivač može privremeno obustaviti isporuku ako potrošač ne plati dug u propisanom roku i ne reagira na opomene, ako se nije žalio ili ne plaća slijedeće nesporne račune. Uvjeti i red postupka regulirani su Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (NN 100/22, dopune NN 134/24, NN 19/25).

No operator ipak mora dostaviti opomenu i mogućnost zaključka sporazuma o plaćanju duga prije isključenja.

Što učiniti kada vam prijete ovrhom?

- Pravovremeno reagirajte, ne izbjegavajte dopise
- Zatražite detaljnu specifikaciju duga
- Ako je dug velik, tražite obročno plaćanje
- Javite se u udругu za zaštitu potrošača
- Ako ste socijalno ugroženi, možete ostvariti status ugroženog kupca energenata i dobiti subvenciju.

Pametno korištenje električne energije

Električna energija mora se koristiti sigurno i učinkovito.

- Uvijek koristite ispravne osigurače i zaštitne uređaje (prekidače)
- Ne preopterete jednu utičnicu s više jakih potrošača (npr. grijalica + grijalica + bojler)
- Vodite računa o starim ili lošim produžnim kabelima
- U kuhinji koristite manje posude, poklopce jer time smanjujete gubitke
- Odaberite aparate s boljom energetsom učinkovitošću

Problemi i neovlaštena potrošnja

Što je neovlaštena potrošnja? To je potrošnja električne energije koja nije pravilno evidentirana. Npr. kada se preskače (ne prijavi) brojilo ili se manipulira brojiлом. Takvo ponašanje je protiv zakona te može imati ozbiljne posljedice (kazne, plaćanje potrošnje unazad, raskid ugovora). Davatelj usluge u sudskom postupku mora dokazati neovlaštenu potrošnju.

Kad brojilo ne radi ispravno? Ako sumnjate da brojilo ne mjeri ispravno (račun vam je neuobičajeno velik bez razumnog objašnjenja), imate pravo zatražiti kontrolni pregled mjerne opreme od operatora mreže. Ako je brojilo neispravno, trošak popravka ili zamjene snosi operator mreže, a ne vi.

Javna usluga i zaštita potrošača

Električna energija u Hrvatskoj ima element javne usluge, opskrba mora biti dostupna, redovita i kvalitetna za korisnike, po uvjetima koje nadzire država.

Dva stupnja zaštite potrošača:

1. Prvi stupanj: pritužba opskrbljivaču ili operatoru mreže. Imate pravo zahtijevati objašnjenje, korekciju računa, kontrolu brojila, odgovor u roku 15 dana.
2. Drugi stupanj: Žalba Povjerenstvu za reklamacije potrošača prema uputama na računu, a odgovor mora uslijediti u roku 30 dana.

Poslije odluke Povjerenstva, sve se može prijaviti državnim inspektorima i HERI - Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji.

Uloga HERA-e

HERA je neovisni regulator koji nadzire energetski sektor u Hrvatskoj.

HERA određuje tarifne stavke za korištenje mreže i uvjete opskrbe. Zatim, postavlja opće uvjete za korištenje mreže i opskrbu, uključujući zaštitu potrošača. Također, prima žalbe u slučajevima nepravilnosti u radu opskrbljivača ili operatora.