

Jutarnji list,

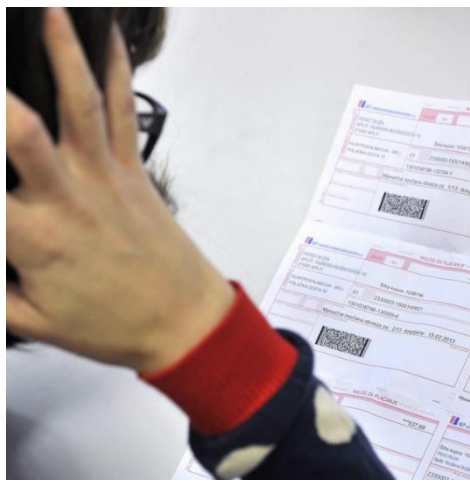
## **VELIKA ŠKRTICA**

**Teško je povjerovati zašto je ova Zagrepčanka ostala bez subvencije za struju. Odgovor HEP-a je nadrealan**

Dug je sabran u jednome mjesecu pa je izgubila subvenciju i sve plaća po tržišnoj cijeni

Piše: [Dora Koretić](#)

Objavljeno: 11. svibnja 2026. 06:33



Ilustrativna fotografija **Josko Ponos/Cropix**

Jedna Zagrepčanka koja nam se ovih dana javila u redakciju bila je oduševljena kad joj je HEP u veljači ove godine napokon ugradio brojilo za struju na daljinsko očitavanje.

"Super, napokon nema više procjene nego ću plaćati stvarnu potrošnju", razmišljala je.

A onda je početkom travnja stigao račun.

Od 600 eura.

Nije mogla vjerovati iznosu, a kad ga je malo bolje proučila, shvatila je.

Dio se odnosi na njezinu stvarnu mjesečnu potrošnju struje od 250 do 300 kilovatsati, a ostatak su bila dugovanja nagomilana kroz duži period u kojem HEP nije očitavao stvarno stanje pa su joj ga sada odjednom odlučili naplatiti kroz jedan račun.

Nije sporila da dugovanje doista postoji, no u obračunu se dogodio apsurd koji je zbilja teško objasniti.

### **Maksimalan iznos za subvenciju**

Naime, kako je HEP kompletan dug obračunao kao da je nastao u periodu nakon prosinca 2025. godine, ispalo je da je naša čitateljica prešla limit od tri tisuće kilovatsati u šestomjesečnom razdoblju, što je maksimalan iznos potrošnje za subvenciju struje, pa su joj sve ono što je prešlo taj iznos obračunali po tržišnoj cijeni.

I eto, tako je nastao račun od 600 eura, i to u cijelosti kao posljedica činjenice da djelatnici HEP-a nisu očitavali brojilo, na što čitateljica nije imala nikakav utjecaj jer bi i sama radije da je račune mogla podmirivati po stvarnoj potrošnji.

U tom trenutku još je bila optimistična.

"Platila sam nesporni dio računa u iznosu od 50 eura, što je bila moja stvarna potrošnja, a za ostalo sam napisala prigovor, i to prilično argumentirani prigovor, u kojem sam im objasnila da je do obračuna došlo zbog nerealno niskih procjena računa u prethodnom dužem razdoblju, da stvarna nakupljena razlika nije mogla biti napravljena u periodu od prosinca 2025. godine nego najkasnije od svibnja te da me se penalizira zbog administrativne pogreške u njihovom sustavu, što je sve moguće provjeriti na temelju prethodnih obračuna i prosječne potrošnje energije", kazala je.

### **Vrlo birokratski odgovor**

Vjerovala je da će i u HEP-u uvidjeti kako su u krivu, no kad je stigao odgovor na reklamaciju, shvatila je da će trebati malo više truda kako bi osporila račun.

Prosljedila nam je i njihov odgovor koji dosta dobro ilustrira kako se proces reklamacije često odvija automatizirano, da osobe koje rješavaju reklamacije često odluke donose bez razumijevanja realne situacije i da su potrošači, nažalost, često u takvim situacijama oštećeni.

Odgovor tvrtke bio je prilično birokratski i nije imao veze s konkretnim prigovorima koje im je uputila – pojasnili su joj kako se kreiraju računi, dostavili joj karticu kupca, pojasnili zašto su joj naplatili razliku i iz kojeg je razloga ona obračunata po višoj cijeni, napisali joj stanja brojila i stavili poveznice na uredbe Vlade te joj pri kraju naveli kako njezin prigovor odbijaju.

Ni jednom riječju nisu se osvrnuli na stvarni problem – činjenicu da potrošačica uopće ne spori kako dug doista postoji, ali prigovara činjenici da je zbog njega navodno prešla šestomjesečni limit od maksimalno utrošenih tri tisuće kilovatsati za subvenciju struje, kad je jasno da je limit prijeđen zbog činjenice da je tvrtka odjednom odlučila naplatiti sve rate koje je propustila naplatiti mjesecima ranije te da njezino dvočlano kućanstvo nije moglo utrošiti toliku energiju u tako kratkom periodu.

### **Nije stala - poslala je i drugi prigovor**

"Nažalost, dobila sam odbijenicu bez da su pokazali imalo razumijevanja. Kako nisam htjela odustati, napisala sam novi prigovor drugostupanjskom tijelu, što je u ovom slučaju Povjerenstvo za zaštitu potrošača. Na taj drugi prigovor još nisam dobila odgovor, ali mi je zato u međuvremenu stigla opomena da platim onaj veliki račun iako je zbog njega u tijeku reklamacijski postupak, što znači da dok on nije okončan, ne moram plaćati sporan dio računa. No, očito tamo odjeli međusobno ne komuniciraju. Po meni, jedino je ispravno odvojiti zaostatke oko kojih se sporimo i račun stvarne potrošnje za prošli mjesec, kojeg ću bez pogovora odmah platiti", povjerala nam se, a mi smo se odmah obratili HEP-u za pojašnjenje.

Zanimalo nas je da nam malo pojasne na koji su način donijeli odluku o odbijanju prigovora u ovom slučaju – je li netko uopće provjerio u kojem je periodu doista nastao dug zbog kojeg je potrošačica izgubila pravo na subvenciju energije, zašto to nisu uzeli u obzir kod obračuna i je li logično da se potrošač penalizira zbog činjenice da tvrtka nije na vrijeme očitala pravo stanje potrošnje?

Iz HEP-a nismo dobili odgovore na konkretna pitanja, ali su nam poručili da će uvažiti prigovor potrošačice te napraviti novi obračun.

### **Ipak joj odlučili uvažiti**

"HEP Operator distribucijskog sustava d.o.o., Elektra Zagreb, nije zaprimila prigovor korisnice mreže. Prema dostupnim informacijama, korisnica mreže je prigovor uputila svom opskrbljivaču, društvu HEP-Opskrba d.o.o. Neovisno o navedenom, a sukladno Pravilniku o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, HEP Operator distribucijskog sustava d.o.o. uvažava prigovor korisnice te će pristupiti izradi novog obračuna za cjelokupno razdoblje do roka zastare. Korigirani mjerni podaci bit će dostavljeni opskrbljivaču", poručili su.

Što je bio razlog zašto je HEP Opskrba odlučila zanemariti argumentaciju potrošačice, nije poznato, no sudeći prema podacima iz posljednjeg javno dostupnog izvješća HEP Grupe, opravdanje definitivno ne može biti opterećenost zbog velikog broja prigovora.

### **Treba iskoristiti zakonsko pravo**

Prema podacima za 2023. godinu, HEP Opskrba zaprimila je sve skupa 265 prigovora korisnika za koje se navodi kako su svi riješeni u zakonskom roku. Nažalost, nema informacije o tome koliko je prigovora odbijeno te koliko ih je u konačnici završilo na drugostupanjskom tijelu, a kamoli onog koji bi pokazao u koliko je slučajeva drugostupanjsko tijelo zaključilo da je HEP Opskrba pogrešno postupila u reklamacijskom procesu.

Zbog toga je, nažalost, teško znati kolike su prosječne šanse da bi potrošačev prigovor bio prihvaćen, no savjet je da oni koji imaju neki prigovor na izvršenje usluge ili obračun, neovisno o tome koji je pružatelj usluge u pitanju, uvijek iskoriste zakonsko pravo na upućivanje prigovora, a posebno pravo na upućivanje prigovora drugostupanjskom tijelu, pa čak i trećestupanjskom, što je mogućnost koja postoji kod telekoma.

I koju svakako treba iskoristiti.