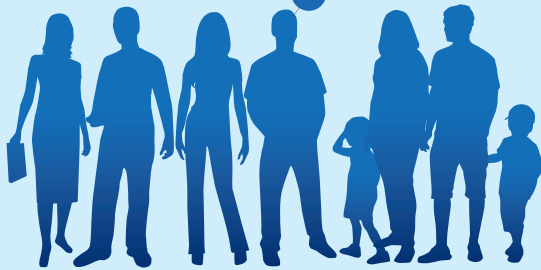




Europska
komisija



PRAVA europskih POTROŠAČA energije

Što vi kao potrošač energije dobivate
od europskog zakonodavstva

**Europe Direct je usluga koja vam omogućuje pronaći odgovore
na pitanja o Europskoj uniji**

**Besplatni telefonski broj (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Informacije su besplatne, kao i većina poziva (premda neke mreže,
javne govornice ili hoteli mogu naplaćivati pozive).

Više informacija o Europskoj uniji dostupno je na internetu (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2015.

Print ISBN 978-92-79-45132-4 doi:10.2833/874060 MJ-04-15-029-HR-C

PDF ISBN 978-92-79-45135-5 doi:10.2833/85027 MJ-04-15-029-HR-N

© Europska unija, 2015.

Umnožavanje je dopušteno uz uvjet navođenja izvora.

Printed in Belgium

TISKANO NA PAPIRU IZBIJELJENOM BEZ ELEMENTARNOG KLORA (ECF)

Photos:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



Uz opća prava potrošača koje jamči zakonodavstvo EU-a¹, EU je od otvaranja tržišta energijom definirao skup prava u kojima uživaju svi građani EU-a kao potrošači energije. Njihova je svrha, među ostalim, pomoći vam da prođete povoljnije i da pratite svoje korištenje energije te upravljate njime.

Vaša prava potrošača energije moraju biti jasno opisana u nacionalnom zakonodavstvu vaše države i moraju odražavati odredbe zakonodavstva EU-a². Na temelju toga, nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

¹ **Propisi o zaštiti potrošača:** Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća o pravima potrošača; Direktiva Vijeća 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima; Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu.

² **Energetsko zakonodavstvo:** Direktiva 2009/72/EZ o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište električne energije; Direktiva 2009/73/EZ o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište prirodnog plina; Direktiva 2012/27/EU o energetske učinkovitosti; Direktiva 2010/31/EU o energetske učinkovitosti zgrada; Direktiva 2010/30/EU o označavanju potrošnje energije i ostalih resursa proizvoda povezanih s energijom uz pomoć oznaka i standardiziranih informacija o proizvodu; Direktiva 2009/28/EZ o promicanju uporabe energije iz obnovljivih izvora te o izmjeni i kasnijem stavljanju izvan snage direktiva 2001/77/EZ i 2003/30/EZ.

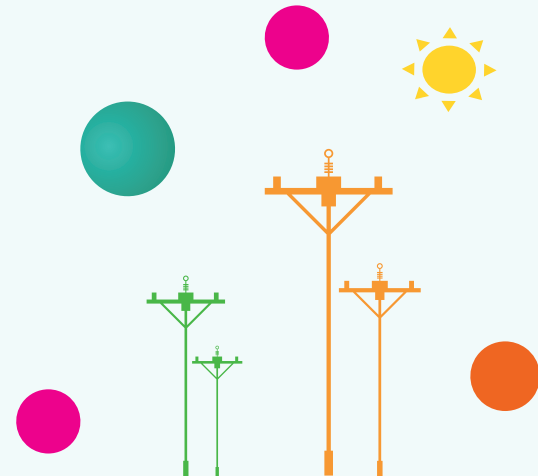
1. Električni priključak

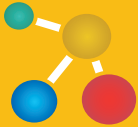


Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... vaš dom bude priključen na lokalnu elektroenergetsku mrežu i opskrbljivan električnom energijom.

Vaše je pravo da **vaš dom bude povezan** s lokalnom elektroenergetskom mrežom te da prima opskrbu električnom energijom. Priključak uvodi mrežni operater imenovan za upravljanje elektroenergetskom infrastrukturom na vašem lokalnom području (svaka lokalna mreža ima samo jednog imenovanog operatera). Uvjete, odredbe i tarife tog priključka nadzire nacionalno regulatorno tijelo u vašoj državi. To tijelo također mora nadzirati da lokalni operater osigurava ispravan rad lokalne infrastrukture.





2. Odabir opskrbljivača

Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... odaberete svojeg opskrbljivača i sklopite ugovor s bilo kojim opskrbljivačem električne energije i/ili plina iz EU-a koji vam nudi svoje usluge.

Iako ne možete odlučivati o imenovanju mrežnog operatera na svojem području, možete slobodno odabrati svojeg opskrbljivača električnom energijom s cijelom **popisa opskrbljivača iz EU-a** koji nude usluge na vašem području. Mrežni operater ne smije sam nuditi opskrbu električnom energijom. U slučaju kad je mrežni operater dio većeg trgovačkog društva koje nudi opskrbu električnom energijom, mrežni operater mora posjedovati odvojen vizualni identitet radi izbjegavanja zabune s dijelom društva koji nudi opskrbu. Možete odabrati opskrbljivača električnom energijom i/ili plinom registriranog u drugoj državi članici pod uvjetom da taj opskrbljivač nudi usluge i na vašem području te da pristane sklopiti ugovor s vama.



3. Jednostavna i brza promjena opskrbljivača



Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... promijenite svog opskrbljivača električnom energijom ili plinom brzo i jednostavno, bez dodatnih troškova.

Ako se odlučite **promijeniti svojeg opskrbljivača** električnom energijom ili plinom, ta vam se promjena neće naplatiti. Mrežni operater na vašem području mora provesti promjenu unutar tri tjedna, pod uvjetom da poštujete uvjete i odredbe izvornog ugovora (npr. otkazni rok, ugovoreno minimalno trajanje ugovora). Opskrbljivačima nije dopušteno nametati nerazmjerne obveze koje bi mogle onemogućiti promjenu opskrbljivača. Najkasnije šest tjedana nakon što promijenite opskrbljivača, primit ćete završni račun od svojega prijašnjeg opskrbljivača.





4. Jasne informacije o ugovoru i pravo na odustajanje

Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... dobijete jasne informacije o svojem ugovoru o opskrbi energijom prije potpisivanja, kao i prethodno upozorenje u slučaju da dođe do bilo kakvih promjena u ugovoru, uz mogućnost raskida ugovora ako ne prihvaćate nove uvjete. Ujedno ćete imati pravo na odustajanje od novog ugovora unutar četrnaest dana ako je ugovor sklopljen izvan opskrbljivačevih poslovnih prostora ili sredstvom na daljinu (kao što su internet ili telefon).

U vašem **ugovoru** s opskrbljivačem električnom energijom i/ili plinom mora se navesti:

- naziv i adresa dobavljača;
- vrsta opskrbljivanja ili usluge, kvaliteta i datum priključivanja;
- ponuđena vrsta usluge održavanja;
- kako se mogu dobiti informacije o tarifama i troškovima održavanja;
- koliko je trajanje ugovora, koji su uvjeti za njegovo obnavljanje, odustajanje od njega ili raskid;
- na kakvu naknadu ili povrat imate pravo ako opskrbljivač ne ispuni svoje obveze;
- što je potrebno napraviti u slučaju žalbe i kako se rješavaju sporovi.



Vaš vam opskrbljivač mora dati te informacije prije nego što potpišete ugovor. Ugovor mora biti jasan i razumljiv te ne smije uključivati neugovorne prepreke (npr. pretjeranu dokumentaciju).

Ako je ugovor sklopljen izvan opskrbljivačevih poslovnih prostora (na primjer, kod kuće ili na radnom mjestu) ili sredstvom na daljinu (kao što su internet ili telefon), možete odustati od njega (npr. ako se predomislite) u roku od četrnaest dana od njegovog sklapanja.

Ako vaš ugovor opskrbljivaču dopušta mijenjanje cijena energije, ugovor mora na dovoljno jasan način navoditi iz kojih će se razloga i prema kojoj metodi cijene mijenjati. Vaš opskrbljivač mora vas obavijestiti o bilo kakvoj izmjeni ugovora ili cijena. Promjene cijena moraju se dojavljivati na transparentan i razumljiv način. Ako ne prihvaćate nove uvjete ili povećanja cijena, slobodni ste raskinuti ugovor.



5. Točne informacije o vašoj potrošnji

Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... imate pristup točnim informacijama o svojoj potrošnji električne energije i/ili plina kako biste mogli upravljati svojom potrošnjom energije.

Podaci o vašoj stvarnoj potrošnji moraju vam se slati dovoljno često kako bi vam se omogućilo upravljanje količinom energije kojom se koristite. Imate pravo na to da vam bez dodatnih troškova budu dostupni podaci o vašoj potrošnji. Upravitelju podataka možete naložiti da drugim opskrbljivačima električnom energijom i/ili plinom omogući pristup tim podacima, pri čemu vam se ta usluga ne može naplatiti.

Ako posjedujete pametno brojilo, imate pravo na jednostavan i besplatan pristup povijesnim podacima o svojoj potrošnji energije (za svaki dan, tjedan, mjesec i godinu) na temelju trenutnog ugovora o opskrbi za najmanje dvije prethodne godine. Imate također pravo na pristup kumulativnim podacima o svojoj potrošnji za barem tri prethodne godine ili od početka trenutnog ugovora, ako je to razdoblje kraće.

Imate pravo na to da vam se po konkurentnoj cijeni nabavi točno pojedinačno brojilo za električnu energiju i plin (kao i za centralno grijanje/hlađenje i toplu vodu) prilikom uvođenja novog priključka u novu zgradu ili prilikom temeljitog preuređenja zgrade. U ostalim slučajevima pravo na točno pojedinačno brojilo po konkurentnoj cijeni vrijedi ako su na nacionalnoj razini utvrđene tehničke ili financijske prepreke.



6. Informacije o što učinkovitijem korištenju energije i o pogodnostima korištenja energije iz obnovljivih izvora

Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... budete odgovarajuće informirani o prednostima korištenja opreme i vozila koja upotrebljavaju obnovljivu energiju i o tome koliko energije koristite i kako da koristite energiju učinkovitije.

U vašim računima, ugovorima, transakcijama i potvrđama potrebno je – osim ako nacionalne vlasti ne utvrde da to nije prikladno – jasno navesti:

- trenutačne stvarne cijene i količinu energije koju ste potrošili;
- usporedbu s količinom koju ste potrošili u istom razdoblju prošle godine;
- kome se možete obratiti da saznate kako možete štedjeti energiju, primjerice, kojim potrošačkim organizacijama, energetske agencijama ili sličnim tijelima, uključujući internetske stranice i, ako je moguće, usporedbu sa sličnim vrstama potrošača.



Pri kupnji kućanskih uređaja (poput hladnjaka, zamrzivača, strojeva za pranje rublja, sušilica, perilica za posuđe, električnih pećnica, televizora, rasvjetnih tijela i klima-uređaja) vaše je pravo da budete upućeni u to koliko električne energije ti uređaji troše i da odaberete učinkovitije proizvode. Trgovine moraju istaknuti **europsku oznaku energetske učinkovitosti**, kao i detaljan informacijski list proizvoda na kojem se nalaze njegove performanse.

Ako razmatrate postavljanje ili zamjenu uređaja za proizvodnju električne energije ili grijanje/hlađenje iz obnovljivih energetske izvora, imate pravo od dobavljača opreme ili imenovanog nacionalnog tijela dobiti podatke o koristima, troškovima i energetske učinkovitosti takve opreme.

Vaš vam opskrbljivač električnom energijom mora pružiti informacije o mješavini svojih energetske izvora (obnovljivi, atomski itd.) i o njezinu utjecaju na okoliš. Te informacije moraju biti prikazane jednostavno i tako da se na temelju njih mogu lako vršiti usporedbe.



7. Posebne mjere za zaštitu potrošača ako ste jedan od „ugroženih” potrošača



Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... budete zaštićeni odgovarajućim mjerama ako ste definirani kao „ugroženi potrošač” na temelju odgovarajućih nacionalnih pravila.

Države članice moraju definirati **koncept ranjivih potrošača** u svom nacionalnom zakonodavstvu i zajamčiti postojanje adekvatnih mjera za zaštitu ranjivih potrošača. Države članice posjeduju izvjesnu fleksibilnost u definiranju ranjivih potrošača u skladu sa svojom specifičnom situacijom, ali moraju poduzeti mjere za rješavanje energetskog siromaštva uz jamčenje visoke razine zaštite.



8. Lako rješavanje pritužbi i sporova

Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... podnesete pritužbu svojem opskrbljivaču električnom energijom ili plinom i da, u slučaju da niste zadovoljni rješavanjem svoje pritužbe, pošaljete pritužbu neovisnom tijelu za jeftinu, brzu i poštnu izvansudsku nagodbu.

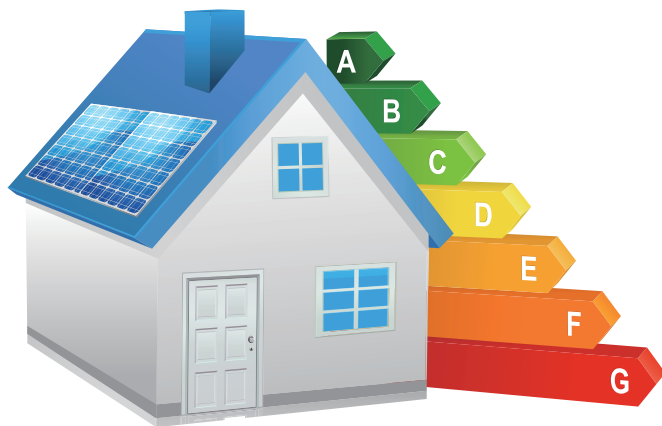
Vaš vam opskrbljivač mora pružiti informacije o tome kako se podnosi pritužba. Možete **podnijeti pritužbu** svojem opskrbljivaču električnom energijom ili plinom, pri čemu imate pravo očekivati visoku razinu usluge u načinu na koji vaš opskrbljivač rješava pritužbu. Ovo bi vam trebalo omogućiti brzo rješavanje sporova i povrat i/ili nadoknadu u slučaju opravdanosti. Ako ne budete zadovoljni načinom na koji je vaša pritužba riješena, vaše je pravo također da pošaljete svoju pritužbu neovisnom **tijelu za izvansudske nagodbe**, poput pučkog pravobranitelja za energiju. Ove mogućnosti ne ograničavaju vaše pravo na to da kasnije pokrenete postupak pred sudom.

9. Energetski certifikat za vaš dom



Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... saznate informacije o energetskej učinkovitosti nekretnine koju želite kupiti ili unajmiti.



Vaše je pravo da budete informirani o energetskej učinkovitosti nekretnine prilikom potrage za nekretninom koju biste kupili ili unajmili. Prije potpisivanja ugovora trebate dobiti **energetski certifikat** u kojem je objašnjena ocjena nekretnine po pitanju energetske učinkovitosti. Taj certifikat također sadrži preporuke za poboljšavanje energetske učinkovitosti vašeg doma.



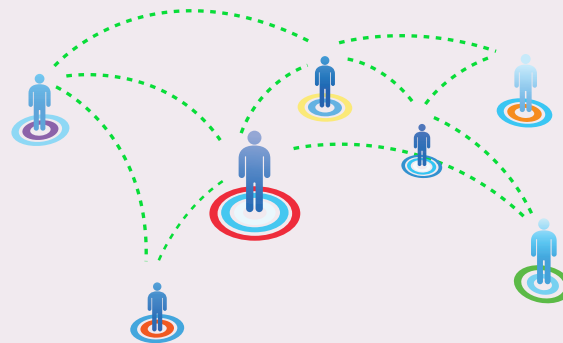
10. Nacionalna kontaktna točka za energiju

Nacionalno zakonodavstvo mora vam jamčiti pravo na to da...

... kontaktirate jedinstveno mjesto u svojoj zemlji na kojem možete pronaći više informacija o ovim pravima.

Morate imati pristup, u svojoj zemlji, **jedinstvenoj kontaktnoj točki** na kojoj možete dobiti sve informacije u vezi sa svojim energetske pravima, trenutnim zakonima i načinima za efikasno rješavanje svih sporova sa svojim opskrbljivačem električnom energijom ili plinom.

Vaša prava potrošača energije u EU-u moraju biti opisana u nacionalnim zakonima vaše države. **Nacionalna regulatorna tijela** dužna su pomagati u osiguravanju toga da se prava potrošača poštuju i da su potrošači zaštićeni u skladu sa zakonodavstvom EU-a.



Ako želite saznati više o svojim pravima, obratite se:

Kontaktnoj točki u svojoj zemlji

Regulatornom tijelu u svojoj zemlji

Hrvatska energetska regulatorna agencija

Ulica grada Vukovara 14
10000 Zagreb
Hrvatska
Tel.: +385 16323777,
+385 16323700
Faks: +385 16115344
E-pošta: hera@hera.hr

**Mehanizmu za izvansudske
nagodbe uspostavljenom
u vašoj zemlji**

**Izvansudsko rješavanje
potrošačkih sporova**

[http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/
clanak.php?id=12489](http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12489)
Sud časti HGK
Heinzelova 69/II
10000 Zagreb
Tel.: +385 14848624
E-pošta: zkezele@hgk.hr

Za sve dodatne informacije o svojim pravima potrošača posjetite stranicu službe Vaša Europa (http://europa.eu/youreurope/citizens/index_hr.htm) ili se obratite udrugama za zaštitu potrošača u svojoj državi.

KAKO DOĆI DO PUBLIKACIJA EU-a

Besplatne publikacije:

- jedan primjerak:
u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>);
- više od jednog primjerka ili plakati/zemljovidi:
u predstavništvima Europske unije (http://ec.europa.eu/represent_en.htm),
pri delegacijama u zemljama koje nisu članice EU-a (http://eeas.europa.eu/delegations/index_hr.htm),
kontaktiranjem službe Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_hr.htm)
ili pozivanjem broja 00 800 6 7 8 9 10 11 (besplatni poziv iz EU-a) (*).

(* Informacije su besplatne, kao i većina poziva (premda neke mreže, javne govornice ili hoteli mogu naplaćivati pozive).

Publikacije koje se plaćaju:

- u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>).



Ured za publikacije

ISBN 978-92-79-45135-5