

## INICIJALNI NAPUTAK za postupanje u slučaju reklamacije korisnika mreže

Korisnik mreže može uputiti reklamaciju operatoru distribucijskog sustava, izravno ili putem svog opskrbljivača, na centralnu adresu elektroničke pošte [reklamacije.ods@hep.hr](mailto:reklamacije.ods@hep.hr).

Reklamacija korisnika mreže može se odnositi isključivo na djelatnost operatora distribucijskog sustava ili i na djelatnost operatora distribucijskog sustava i na djelatnost opskrbljivača.

Reklamacija korisnika mreže uglavnom se odnosi na:

### 1. Problematika koja se odnosi na djelatnost operatora distribucijskog sustava:

- pristup mreži
- sklapanje ugovora o korištenju mreže
- mjerni podaci (točnost i pravovremenost očitavanja, kvarovi mjernih uređaja, razmjena podataka, ...)
- nestandardne usluge
- proces promjene kupca na OMM (promjena vlasništva - prijepis)
- proces promjene tarifnog modela, kategorije potrošnje
- proces promjene opskrbljivača
- obustava i/ili uspostava isporuke električne energije
- neovlaštena potrošnja električne energije.

### 2. Problematika koja se odnosi na djelatnost opskrbljivača:

- sklapanje ugovora o opskrbi
- izdani računi (pitanja vezana na sve elemente računa osim mjernih podataka, primjerice opći podaci, cijene, kamate, ...)
- opomene
- odgoda plaćanja, obročna otplata dugovanja
- obustava i/ili uspostava isporuke električne energije
- slanje zahtjeva za promjenom opskrbljivača.

Ukoliko korisnik mreže uputi reklamaciju **izravno** operatoru distribucijskog sustava, postupa se na sljedeći način:

- operator distribucijskog sustava zaprima reklamaciju
- odmah nakon zaprimanja reklamacije, utvrđuje se da li se reklamacija odnosi isključivo na djelatnost operatora distribucijskog sustava ili i na djelatnost operatora distribucijskog sustava i na djelatnost opskrbljivača
- ukoliko se reklamacija odnosi isključivo na opskrbnu djelatnost, operator distribucijskog sustava prosljeđuje reklamaciju opskrbljivaču na postupanje, uz obavijest korisniku mreže
- ukoliko se reklamacija odnosi isključivo na djelatnost operatora distribucijskog sustava, reklamaciju obrađuje operator distribucijskog sustava, unutar propisanog roka
- ukoliko se reklamacija odnosi na obje djelatnosti, operator distribucijskog sustava se očituje korisniku mreže u dijelu reklamacije koji se odnosi na djelatnost operatora distribucijskog sustava te upućuje korisnika mreže na opskrbljivača za daljnje rješavanje reklamacije, a presliku odgovora dostavlja opskrbljivaču.

Ukoliko korisnik mreže uputi reklamaciju operatoru distribucijskog sustava **putem opskrbljivača**, postupa se na sljedeći način:

- opskrbljivač zaprima reklamaciju
- odmah nakon zaprimanja reklamacije, utvrđuje se da li se reklamacija odnosi isključivo na djelatnost operatora distribucijskog sustava ili i na djelatnost operatora distribucijskog sustava i na djelatnost opskrbljivača
- ukoliko se reklamacija odnosi isključivo na djelatnost operatora distribucijskog sustava, opskrbljivač prosljeđuje reklamaciju operatoru distribucijskog sustava na postupanje, uz obavijest korisniku mreže ili upućuje korisnika mreže na operatora distribucijskog sustava
- ukoliko se reklamacija odnosi isključivo na opskrbnu djelatnost, reklamaciju obrađuje opskrbljivač, unutar propisanog roka
- ukoliko se reklamacija odnosi na obje djelatnosti, opskrbljivač se očituje korisniku mreže u dijelu reklamacije koji se odnosi na djelatnost opskrbljivača te upućuje korisnika mreže na operatora distribucijskog sustava za daljnje rješavanje reklamacije, a presliku odgovora dostavlja operatoru distribucijskog sustava.