

**GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU OPSKRBLJIVAČA KUPACA U  
OKVIRU UNIVERZALNE USLUGE  
2025. godina**

## Sadržaj

1. Uvod .....	1
2. Osnovni podaci .....	1
3. Obavljanje djelatnosti.....	1
3.1 Tarifne stavke u okviru univerzalne usluge .....	1
4. Odnosi i komunikacija s kupcima .....	4

## **1. Uvod**

Prema članku 47. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o tržištu električne energije (Narodne novine 102/15), HEP Elektra d.o.o. (dalje: HEP Elektra), kao društvo koje je nastalo procesom izdvajanja djelatnosti opskrbe koja se obavlja kao javna usluga iz društva HEP Operator distribucijskog sustava d.o.o., 02. studenog 2016. godine, nositelj je obveze javne usluge opskrbe električnom energijom na području Republike Hrvatske. S danom osnivanja HEP Elektra pružala je javnu uslugu opskrbe na 2.002.468 obračunskih mjernih mjesta kupaca u okviru univerzalne usluge i 75.576 obračunskih mjernih mjesta kupaca u okviru zajamčene opskrbe.

## **2. Osnovni podaci**

HEP Elektra je jedini energetska subjekt ovlašten za pružanje javne usluge opskrbe električnom energijom u Republici Hrvatskoj, što znači da je obveza HEP Elektre pružanje javne usluge opskrbe električnom energijom kao univerzalne usluge (za kupce kategorije kućanstvo) te pružanje javne usluge opskrbe električnom energijom koja se obavlja kao zajamčena opskrba (dostupna ostalim krajnjim kupcima).

Društvo je organizirano u pet većih organizacijskih jedinica – Sjedište društva te Službe za javnu opskrbu Zagreb, Osijek, Rijeka i Split. U Službama za javnu opskrbu Zagreb, Osijek, Rijeka i Split obavljaju se poslovi obračuna, naplate, saldakonti kupaca, odnosa s kupcima i poslovi potpore, dok se u Sjedištu društva obavljaju poslovi nabave, uključujući i planiranje i nabavu električne energije za potrebe kupaca, potpore u radu regionalnih centara, koordinacije i ujednačavanje poslovnih procesa te unapređenja poslovanja.

Tijekom 2025. godine, HEP Elektra je kupcima koje opskrbljuje u okviru univerzalne usluge fakturirala 6.300 GWh električne energije, dok je kupcima u okviru zajamčene opskrbe fakturirala 851 GWh. Na kraju 2025. godine Društvo je opskrbljivalo kupce u okviru univerzalne usluge na 2.180.123 obračunskih mjernih mjesta te kupce u okviru zajamčene opskrbe na 85.115 obračunskih mjernih mjesta.

## **3. Obavljanje djelatnosti**

Djelatnost opskrbe električnom energijom kupaca u okviru univerzalne usluge obavlja se prema odredbama Zakona o tržištu električne energije, Zakona o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji, odredbama Pravilnika o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom i odredbama Uvjeta opskrbljivača za opskrbu električnom energijom. Pri tome, HEP Elektra vrši obradu obračunskih elemenata, izrađuje obračun potrošnje električne energije, ispostavlja račune, vrši naplatu obračunate električne energije i naknade za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i kogeneracije, vrši obračun i naplatu naknada za korištenje prijenosne i distribucijske mreže te obračun i naplatu drugih naknada. Nastavljeni su procesi neophodni kako bi Društvo neometano obavljalo redovne poslove iz područja djelatnosti javne usluge opskrbe električnom energijom i to: unapređenje, ažuriranje i dorada aplikativnih sustava sukladno zakonskim promjenama, kadrovsko popunjavanje radi podrške novim procesima, edukacija radnika, unificiranje procesa i sl.

### **3.1 Tarifne stavke u okviru univerzalne usluge**

Uvažavajući činjenicu da je Zakonom o tržištu električne energije određeno da kupci koji se opskrbljuju u okviru univerzalne usluge primaju jedinstveni račun, tarife stavke za kupce u okviru univerzalne usluge iskazane su na

način da sadrže sve elemente koje plaćaju krajnji kupci (tarifne stavke za energiju – opskrbu te tarifne stavke za korištenje prijenosne i distribucijske mreže).

Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 8. rujna 2022. donijela Uredbu o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije kojom se uređuju posebne mjere za trgovinu električnom energijom, način i uvjeti formiranja cijena za određene kategorije kupaca električne energije i toplinske energije, nadzor nad primjenom cijena određenih ovom Uredbom te posebni uvjeti obavljanja energetske djelatnosti. Nakon toga, na sjednici održanoj 16. ožujka 2023. godine Vlada Republike Hrvatske je donijela Uredbu o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije (NN 31/23), 14. rujna 2023. godine donijela Uredbu o izmjenama i dopunama Uredbe o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije (NN 107/2023), 14. ožujka 2024. godine donijela Uredbu o izmjenama i dopunama Uredbe o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije (NN 32/2024), 6. rujna 2024. godine Uredbu o izmjenama i dopuni Uredbe o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije (NN 104/2024), 26. ožujka 2025. godine Uredbu o izmjenama i dopuni Uredbe o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije (NN 56/2025) te 16. rujna 2025. godine Uredbu o izmjenama Uredbe o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije (121/2025).

Uredbom i narednim uredbama o izmjenama i dopuni Uredbe o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije se, između ostalog, uređuju način i uvjeti formiranja cijene za kupce kategorije kućanstvo. Posebne mjere su privremene i propisuju se za određena razdoblja. Zadnja Uredba o izmjenama Uredbe o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije, u izvještajnom razdoblju, na snazi je od 1. listopada 2025. do 31. ožujka 2026. godine.

Za sve kupce kategorije kućanstvo, čija ukupna šestomjesečna potrošnja električne energije u razdoblju od 1. listopada 2025. do 31. ožujka 2026. godine ne prelazi 3.000 kWh, u razdoblju od 1. listopada 2025. do 31. listopada 2025. godine primjenjuju se cijene iz Tablice 1.

Za sve kupce kategorije kućanstvo, čija ukupna šestomjesečna potrošnja električne energije u razdoblju od 1. listopada 2025. do 31. ožujka 2026. godine ne prelazi 3.000 kWh, od 1. studenog 2025. godine primjenjuju se cijene iz Tablice 2.

Kupci kategorije kućanstvo, čija ukupna šestomjesečna potrošnja električne energije, u razdoblju od 1. listopada 2025. do 31. ožujka 2026. godine, prelazi 3.000 kWh, energiju koju potroše iznad spomenutih 3.000 kWh plaćat će po tarifnim stavkama uvećanim za 35%.

Cijene prikazane u tablicama 1 i 2 ne uključuju troškove korištenja distribucijske i prijenosne mreže i posebnu naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije.

Tablica 1. Tarifne stavke za opskrbu kupaca kategorije kućanstvo u okviru univerzalne usluge, u primjeni od 1.11.2024. godine do 31.10.2025. godine:

Kategorija		Tarifni model	Tarifni element			
			Radna energija			Naknada za opskrbu
			JT	VT	NT	
			Tarifne stavke			
			[EUR/kWh]	[EUR/kWh]	[EUR/kWh]	[EUR/mjesec]
Kućanstvo	Niski napon	Plavi	0,079412	-	-	0,982
			( 0,089736 )			( 1,110 )
		Bijeli	-	0,084512	0,041468	0,982
				( 0,095499 )	( 0,046859 )	( 1,110 )
		Crveni	-	0,084512	0,041468	0,982
				( 0,095499 )	( 0,046859 )	( 1,110 )
		Crni	0,032770	-	-	0,053
			( 0,037030 )			( 0,060 )

\* Iznosi u zagradama prikazuju jedinične cijene uvećane za PDV (stopa 13%, u primjeni od 1. 1. 2017.)

Tablica 2. Tarifne stavke za opskrbu kupaca kategorije kućanstvo u okviru univerzalne usluge, u primjeni od 01.11.2025. godine:

Kategorija		Tarifni model	Tarifni element			
			Radna energija			Naknada za opskrbu
			JT	VT	NT	
			Tarifne stavke			
			[EUR/kWh]	[EUR/kWh]	[EUR/kWh]	[EUR/mjesec]
Kućanstvo	Niski napon	Plavi	0,091324	-	-	0,982
			( 0,103196 )			( 1,110 )
		Bijeli	-	0,097189	0,047688	0,982
				( 0,109824 )	( 0,053887 )	( 1,110 )
		Crveni	-	0,097189	0,047688	0,982
				( 0,109824 )	( 0,053887 )	( 1,110 )
		Crni	0,037686	-	-	0,053
			( 0,042585 )			( 0,060 )

\* Iznosi u zagradama prikazuju jedinične cijene uvećane za PDV (stopa 13%, u primjeni od 1. 1. 2017.)

Tablica 3: Tarifne stavke za distribuciju električne energije za kupce kategorije kućanstvo – u primjeni od 1. siječnja 2025. godine:

KATEGORIJA		Tarifni model	Oznaka tarifnog modela <i>tm</i>	Tarifni element						
				Radna energija			Obračunska vršna radna snaga	Obračunska priključna radna snaga	Prekomjerna jalova energija	Naknada za obračunsko mjerno
				JT	VT	NT				
				EUR/kWh	EUR/kWh	EUR/kWh	EUR/kW	EUR/kW	EUR/kvarh	EUR/mjesec
Kućanstvo potrošnja	Niski napon	Crveni	7	-	0,025270	0,011892	3,642	-	-	6,139
		Bijeli	8	-	0,038649	0,017838	-	-	-	1,724
		Plavi	9	0,032703	-	-	-	-	-	1,724
		Crni	10	0,020811	-	-	-	-	-	0,907
Proizvođači na distribuciji			11	-	-	-	-	-	-	-

Tablica 4: Tarifne stavke za prijenos električne energije za kupce kategorije kućanstvo – u primjeni od 1. siječnja 2025. godine:

KATEGORIJA	Tarifni model	Oznaka tarifnog modela <i>tm</i>	Tarifni element							
			Radna energija			Obračunska vršna radna snaga	Obračunska priključna radna snaga	Prekomjerna jalova energija	Naknada za obračunsko mjerno	
			JT	VT	NT					
			EUR/kWh	EUR/kWh	EUR/kWh	EUR/kW	EUR/kW	EUR/kvarh	EUR/mjesec	
Kućanstvo potrošnja	Niski napon	Crveni	7	–	0,007432	0,002972	2,155	–	–	–
		Bijeli	8	–	0,019324	0,007432	–	–	–	–
		Plavi	9	0,013378	–	–	–	–	–	–
		Crni	10	0,007432	–	–	–	–	–	–
Proizvođači na prijenosu		11	–	–	–	–	–	–	–	

Ukupna naknada za korištenje mreže sastoji se od tarifnih stavki za prijenos i tarifnih stavki za distribuciju električne energije (Tablica 5).

Tablica 5: Tarifne stavke za korištenje mreže za kupce kategorije kućanstvo – u primjeni od 1. siječnja 2025. godine:

KATEGORIJA	Tarifni model	Oznaka tarifnog modela <i>tm</i>	Tarifni element							
			Radna energija			Obračunska vršna radna snaga	Obračunska priključna radna snaga	Prekomjerna jalova energija	Naknada za obračunsko mjerno	
			JT	VT	NT					
			EUR/kWh	EUR/kWh	EUR/kWh	EUR/kW	EUR/kW	EUR/kvarh	EUR/mjesec	
Kućanstvo potrošnja	Niski napon	Crveni	7	–	0,032702	0,014864	5,797	–	–	6,139
		Bijeli	8	–	0,057973	0,02527	–	–	–	1,724
		Plavi	9	0,046081	–	–	–	–	–	1,724
		Crni	10	0,028243	–	–	–	–	–	0,907
Proizvođači		11	–	–	–	–	–	–	–	

Uz tarifne stavke za opskrbu, prijenos i distribuciju, svi kupci plaćaju i posebnu Naknadu za obnovljive izvore i visokoučinkovitu kogeneraciju u iznosu od 0,013239 EUR/kWh (u iznos nije uključen PDV), sukladno Odluci o naknadi za obnovljive izvore energije i visokoučinkovitu kogeneraciju ([NN 31/2023](#), [NN 24/2024](#)).

## 4. Odnosi i komunikacija s kupcima

Broj upita pristiglih u HEP Elektru kanalom komunikacije elektronička pošta u 2025. godini iznosi 196.799. Broj prihvaćenih upita posredstvom besplatnog info telefona u 2025. godini bio je 379.524. Broj kupaca koji je osobno posjetio centre za kupce iznosio je 365.511. Najčešće teme s kojima nam se kupci obraćaju su: zahtjevi za promjenu kupca, reklamacije računa, zahtjevi za sklapanje ugovora o opskrbi (promjena opskrbljivača), zahtjevi za povrat ili preknjiženje preplaćenih sredstava, zahtjevi za obročnu otplatu duga, upiti vezani uz dugovanje i uplate, upiti vezani uz realizaciju prava na otpis potraživanja za kupce s potresom pogođenih područja, upiti vezani uz aplikaciju Moj račun te opće informacije. Svi upiti rješavaju se u predviđenom zakonskom roku. Broj upita koji nije riješen u prvom koraku, odnosno kupci su se obratili Povjerenstvima za zaštitu potrošača iznosi 72, od čega je 7 prigovora usvojeno, a 65 prigovora odbijeno ili odbačeno.

Od rujna 2024. provode se intenzivne aktivnosti s ciljem povećanja broja kupaca kategorije kućanstvo koji račune zaprimaju putem e-maila, a ističemo:

- Kupcima koji imaju prebivalište izvan RH, poslana je informacija o funkcionalnosti slanja računa putem e-maila;
- Radnici u centrima za kupce HEP Elektre upućuju kupce na ovu mogućnost;
- U suradnji sa nadležnim sektorima Elektra je izradila letak s informacijama vezanim uz slanje računa e-mailom, a koji se ističe u centrima za kupce;
- U suradnji s nadležnim sektorima, pokrenute su aktivnosti obavještanja kupaca putem e-maila o ovoj funkcionalnosti, s ciljem povećanja broja kupaca koji odabiru ovu funkcionalnost. U realizaciji funkcionalnosti, kupci koji odabiru ovaj način dostave računa ne trebaju koristiti aplikaciju „Moj račun” niti popunjavati neke složene zahtjeve već je razvijen tzv. „landing page” putem kojeg se funkcionalnost jednostavno aktivira;
- Implementiran je QR kod na računima kupaca kategorije kućanstvo koji vodi izravno na link [racun2mail.hep.hr](mailto:racun2mail.hep.hr), odnosno na „landing page”;
- Dodatno je implementirana funkcionalnost automatskog slanja podsjetnika kupcima koji na datum dospijeca nisu podmirili svoj račun poslan e-mailom;
- Na pozivnom centru, u sklopu automatizirane poruke kupcima, implementirana je informacija o mogućnosti odabira dostave računa putem e-maila.

Aplikacija Prijepisi je u produkciji od 02.12.2024. godine i koristi se interno i eksterno (radnici HEP Elektre / kupci)

Glavne prednosti korištenja aplikacije:

- Brže i jednostavnije podnošenje zahtjeva za promjenu vlasništva;
- Znatno smanjenje mogućnosti pogreške zbog niza provjera (provjera OIB-a, provjera adresnih podataka o OMM-u);
- Automatsko zaprimanje statusa o izvršenju prijepisa u HEP ODS-u;
- Mogućnost praćenja statusa predmeta;
- Mogućnost odabira načina dostave računa putem e-maila.

Vezano uz mjere i aktivnosti u svrhu osiguranja dostupnosti električne energije stanovništvu na potresom pogođenim područjima, HEP Elektra postupa sukladno Zaključcima Vlade RH u vidu otpisa potraživanja sukladno definiranim kriterijima. Na temelju zaključaka Vlade RH, pravo na otpis potraživanja za utrošenu električnu energiju imaju isključivo krajnji kupci iz kategorije kućanstvo stradali u potresu, a koji zadovoljavaju uvjete iz zaključaka Vlade RH i nalaze se na području Grada Petrinje, Grada Gline, Grada Siska, Grada Hrvatske Kostajnice, Općine Lekenik, Općine Sunja, Općine Donji Kukuruzari, Općine Majur, Općine Dvor, Općine Topusko, Općine Gvozd, Općine Jasenovac, Općine Hrvatska Dubica, Općine Martinska Ves, Općine Pokupsko i Općine Kravarsko. Izazovi s kojima je HEP Elektra suočena, odražavaju se kroz samu provedbu otpisa potraživanja i realizaciju prava kupaca. Kako je obveza HEP Elektre izdavati račune za utrošenu električnu energiju, Društvo proceduralno ovisi o zaprimanju popisa obračunskih mjernih mjesta/kupaca koji ostvaruju pravo na otpis potraživanja.