

Na temelju članka 56. Zakona o tržištu električne energije (Narodne novine br.111/2021), Uprava društva HEP ELEKTRA d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, OIB: 43965974818, dana 14. veljače 2023. godine donijela je:

## **UVJETE OPSKRBLJIVAČA HEP ELEKTRA d.o.o. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

(1) Ovim Uvjetima opskrbljivača HEP ELEKTRA d.o.o. za opskrbu električnom energijom (u daljnjem tekstu: Uvjeti opskrbljivača) uređuju se odnosi između opskrbljivača HEP ELEKTRA d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opskrbljivač) i krajnjeg kupca električne energije ili kupca s proizvodnim postrojenjem (u daljnjem tekstu: Kupac).

(2) Ovim Uvjetima opskrbljivača uređuju se međusobni odnosi između Opskrbljivača i Kupca, a osobito:

- načini ugovaranja,
- sklapanje i sadržaj ugovora o opskrbi Kupca,
- modeli isporuke električne energije za Kupce iz kategorije kućanstvo,
- uvjeti otkupa električne energije predane u mrežu i uvjeti prekida otkupa električne energije,
- izbor načina i uvjeta plaćanja,
- način informiranja o potrošnji električne energije i pripadajućim troškovima te svim pravima koja se odnose na javne usluge,
- rokovi na koje se sklapa ugovor o opskrbi Kupca te uvjeti promjene i raskida ugovora,
- uvjeti prekida usluge opskrbe električnom energijom,
- korištenje osobnih podataka
- prava i obveze Opskrbljivača,
- prava i obveze Kupca,
- način obračuna i naplate električne energije,
- način podnošenja prigovora,
- način rješavanja sporova,
- način donošenja izmjena i dopuna uvjeta Opskrbljivača za opskrbu električnom energijom.

(3) Sukladno odredbama Zakona o tržištu električne energije, opskrba električnom energijom koja se obavlja kao javna usluga obuhvaća:

- kupce kategorije kućanstvo, prema uvjetima opskrbe koja se obavlja u okviru univerzalne usluge opskrbe i
- kupce kategorije poduzetništvo, prema uvjetima opskrbe koja se obavlja u okviru zajamčene opskrbe.

(4) Opskrbljivač mora svojim Kupcima iz kategorije kućanstvo, za svako obračunsko mjerno mjesto, izdavati jedinstveni račun za električnu energiju i korištenje mreže, sa svim propisanim naknadama.

(5) Opskrbljivač može i Kupcima kategorije poduzetništvo, za svako obračunsko mjerno mjesto, izdavati jedinstveni račun za električnu energiju i korištenje mreže, sukladno važećim propisima i ugovoru s operatorom sustava.

(6) U smislu ovih Uvjeta opskrbljivača, Opskrbljivač ima sljedeće obveze:

- primjenjivati jednake iznose tarifnih stavki za odgovarajuće tarifne modele na čitavom teritoriju Republike Hrvatske,
- objaviti mjere za pružanje pomoći Kupcu u ispunjavanju dospjelih ugovornih obveza, radi sprječavanja privremene obustave isporuke električne energije,
- kod prvih poteškoća u podmirenju računa izravno pristupiti Kupcu iz kategorije kućanstvo te u opomeni navesti kako na jasan i jednostavan način može dobiti besplatni individualizirani savjet i pomoć za podmirenje računa te postizanje optimalne potrošnje električne energije,
- objaviti informacije o elementima računa,
- objaviti predložak ugovora o opskrbi za Kupce,
- učiniti dostupnim informacije Kupcu o načinu podnošenja i rješavanja prigovora,
- pružati univerzalnu uslugu opskrbe svim Kupcima koji imaju pravo na taj način opskrbe, ako su izabrali ili koriste po automatizmu takvu opskrbu,
- pružati zajamčenu opskrbu svim Kupcima koji imaju pravo na taj način opskrbe,
- ispostavljati račune temeljem važećih jediničnih cijena (tarifnih stavki), propisa i ugovora te provoditi naplatu sukladno izdanim računima,
- poduzimati mjere za postizanje sigurne, pouzdane i kvalitetne opskrbe onih Kupaca koje opskrbljuje u okviru javne usluge opskrbe,
- uspostaviti povjerenstvo za reklamacije na opskrbu električnom energijom, sukladno odredbama zakona kojim se uređuje područje zaštite potrošača na razini opskrbljivača krajnjih kupaca u okviru univerzalne usluge, kojem se može izjaviti prigovor na rješenje izdano u nadležnoj službi za javnu opskrbu,
- učiniti dostupnim informacije Kupcu o besplatnoj promjeni opskrbljivača te o mogućnosti i načinu promjene opskrbljivača,
- pružati Kupcu informacije u postupku promjene opskrbljivača,
- učiniti dostupnim informacije o načinima plaćanja,
- posredovati prema operatoru prijenosnog sustava ili operatoru distribucijskog sustava s obzirom na prigovore i informiranje vezano uz aspekte koji su uređeni ugovorom o korištenju prijenosne i distribucijske mreže,
- učiniti dostupnim informacije u svezi sa zaštitom okoliša,
- učiniti dostupnim informacije o poticanju i mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti u krajnjoj potrošnji energije.

## **Članak 2.**

(1) Opskrbljivač u skladu s ovim Uvjetima opskrbljivača pruža uslugu opskrbe kao javnu uslugu.

(2) U uvjetima otvorenog tržišta električne energije, Kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača električnom energijom, što uključuje i pravo na besplatnu promjenu opskrbljivača, a ovim Uvjetima opskrbljivača, korištenje tog prava ničim se ne ograničava.

### **Članak 3.**

Osim ako nije izrijekom definirano drugačije u ovim Uvjetima opskrbljivača, pojmovi koji se koriste imat će značenje koje im je dodijeljeno važećim zakonskim i podzakonskim aktima kojima se regulira tržište električne energije, uključivo, ali ne ograničavajući se na: Zakon o tržištu električne energije (NN br. 111/2021 te pripadajuće izmjene, dalje: ZOTEE), Zakon o energiji (NN br. br. 120/12, 14/14, 102/15, 68/18 te pripadajuće izmjene), Zakon o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji (NN br. 138/21 te pripadajuće izmjene, dalje: ZOIEiVUK), Pravilnik o Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (NN br. 100/22 te pripadajuće izmjene), Pravila o promjeni opskrbljivača i agregatora (NN br. 84/2022 te pripadajuće izmjene), Pravilnik o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom (NN br. 84/2022 te pripadajuće izmjene) te njihovim eventualnim naknadnim izmjenama i dopunama odnosno aktima kojima se predmetni zakonski i podzakonski akti stavljaju izvan snage i zamjenjuju.

### **Članak 4.**

Za sigurnost, pouzdanost i kvalitetu opskrbe električnom energijom na pojedinom obračunskom mjestu, odgovoran je nadležni operator sustava.

## **II. NAČIN UGOVARANJA**

### **Članak 5.**

- (1) Kupac može početi koristiti opskrbu električnom energijom koja se obavlja kao javna usluga:
  - na zahtjev Kupca, temeljem odredbi ugovora o opskrbi,
  - nakon provedene promjene opskrbljivača (samo Kupci kategorije kućanstvo),
  - automatizmom, a kao posljedicu gubitka opskrbljivača, sukladno važećim propisima.
- (2) Opskrbljivač Kupca u okviru univerzalne usluge dužan je dostaviti Kupcu ugovor o opskrbi Kupca u okviru univerzalne usluge u pisanom obliku, u roku od 15 dana od dana početka opskrbe.
- (3) Ugovor o zajamčenoj opskrbi Kupca smatra se sklopljenim danom stjecanja uvjeta za korištenje prava na zajamčenu opskrbu. Opskrbljivač je dužan dostaviti Kupcu ugovor o zajamčenoj opskrbi Kupca u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana početka zajamčene opskrbe.
- (4) Kupac iz stavka 2.i 3. ovog članka, dužan je u daljnjem roku od 15 dana dostaviti Opskrbljivaču potpisani ugovor o opskrbi.
- (5) U svim slučajevima iz stavka 1. ovog članka sklapa se ugovor o opskrbi.

## **III. SKLAPANJE I SADRŽAJ UGOVORA O OPSKRBI KUPCA**

### **Članak 6.**

- (1) Ugovorom o opskrbi Kupca uređuju se prava i obveze Opskrbljivača i Kupca, a može se sklopiti za jedno ili više obračunskih mjernih mjesta Kupca.
- (2) Opskrbljivač je obvezan sklopiti ugovor o opskrbi s Kupcem u pisanom obliku. Ugovor o opskrbi Kupca mora minimalno sadržavati:
  1. identitet i adresu Opskrbljivača,

2. usluge koje pruža Opskrbljivač, uključujući vrijeme početka i kvalitetu opskrbe,
3. vrste ponuđenih usluga održavanja, ako se nude,
4. način dobivanja informacija o važećim cijenama i naknadama, uključujući i o naknadama za održavanje,
5. trajanje ugovora o opskrbi Kupca, uvjete za obnavljanje i raskid ugovora o opskrbi Kupca ili prestanak pružanja usluga,
6. postojanje prava na raskid ugovora,
7. način utvrđivanja nadoknade u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluga, uključujući netočan i zakašnjeli obračun,
8. način rješavanja sporova kada Hrvatska energetska regulatorna agencija odlučuje po prigovorima Kupca u slučaju obustave isporuke električne energije,
9. podatke o Kupcu (OIB, ime i prezime, naziv, adresa),
10. adresu obračunskog mjernog mjesta,
11. broj obračunskog mjernog mjesta,
12. jedinstvenu oznaku modela isporuke,
13. način obračuna i naplate troška opskrbe električnom energijom i naknade za korištenje mreže.

(3) Ugovor o opskrbi Kupca, osim odredbi iz stavka 2. ovoga članka, može sadržavati i odredbe o preuzimanju viškova proizvedene električne energije iz proizvodnog postrojenja kupca s proizvodnim postrojenjem.

(4) Zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi Kupca podnosi se na obrascu Opskrbljivača objavljenom na internetskim stranicama Opskrbljivača te sadrži sastojke propisane stavkom 2. i 3. ovog članka.

(5) Kupac kategorije kućanstvo koji ima pravo korištenja mreže ili je u postupku priključenja na mrežu, ima pravo na sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom s Opskrbljivačem.

### **Članak 7.**

Kupac kategorije poduzetništvo, temeljem podataka dostavljenih od operatora sustava o prelasku Kupca na zajamčenu opskrbu, ima pravo na sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom s Opskrbljivačem.

## **IV. MODELI ISPORUKE ZA KUPCE**

### **Članak 8.**

Opskrba električnom energijom Kupaca, prema ovim Uvjetima opskrbljivača obuhvaća:

- obračun električne energije te ispostavu i naplatu računa,
- obračun i plaćanje preuzete električne energije,
- naplatu drugih naknada utvrđenih u skladu s važećim propisima.

### **Članak 9.**

(1) Opskrba električnom energijom Kupaca, obavlja se prema javno objavljenim tarifnim modelima i cjenicima.

(2) U slučaju da zadržava postojeće tarifne modele, Opskrbljivač može donijeti nove tarifne modele bez posebne obavijesti Kupcu.

(3) U slučaju ukidanja postojećeg tarifnog modela, Opskrbljivač je dužan obavijestiti Kupca na kojeg se promjena odnosi, najmanje 30 dana prije ukidanja tarifnog modela.

(4) U slučaju iz stavka 3. ovog članka, Opskrbljivač je Kupcu dužan ponuditi novi Ugovor o opskrbi.

## **Članak 10.**

Opskrbljivač je dužan javno objaviti važeće tarifne modele, tarifne elemente i tarifne stavke, metodologiju za određivanje iznosa tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu električnom energijom te Uvjete opskrbljivača, na svojim internetskim stranicama.

## **V. NAČINI I UVJETI PLAĆANJA**

### **Članak 11.**

(1) Kupac račun ili mjesečnu novčanu obvezu može platiti uplatom na račun Opskrbljivača naznačen na računu ili mjesečnoj novčanoj obvezi, uz navođenje ugovornog računa Kupca ili poziva na broj odobrenja istaknutog na računu ili mjesečnoj novčanoj obvezi i SEPA izravnim terećenjem. Smatra se da je Kupac izvršio plaćanje s danom kada su sredstva vidljiva na računu Opskrbljivača.

(2) Informacije o mogućim načinima plaćanja te mogućnosti plaćanja bez naknade objavljene su na internetskim stranica Opskrbljivača.

(3) Ako Kupac s mjesečnim ili šestomjesečnim obračunskim razdobljem ne podmiri račun koji je izdan temeljem obračuna stvarne potrošnje, u roku koji je naznačen na računu, Opskrbljivač će Kupcu zaračunati zatezne kamate.

(4) Opskrbljivač će Kupcu koji nije platio u roku dospijeća mjesečnu novčanu obvezu ili račun izdati opomenu u pisanom obliku.

(5) Opskrbljivač je dužan na svojim internetskim stranicama objaviti podatke o načinima plaćanja te očekivanim naknadama za Kupca.

(6) Opskrbljivač je dužan na svojim internetskim stranicama objavljivati podatke o zateznim kamatama zbog kašnjenja plaćanja.

## **VI. INFORMACIJE O POTROŠNJI I PRIPADAJUĆIM TROŠKOVIMA TE PRAVIMA KOJE SE ODOSE NA JAVNE USLUGE**

### **Članak 12.**

(1) Potrošnju električne energije u obračunskom razdoblju utvrđuje nadležni operator sustava.

(2) Ukoliko Opskrbljivač izdaje jedinstveni račun, opskrba električnom energijom Kupaca u okviru javne usluge, prema ovim Uvjetima opskrbljivača, obuhvaća obračun i naplatu naknade za korištenje mreže te nestandardnih usluga operatora sustava.

### **Članak 13.**

(1) Opskrbljivač pruža uslugu opskrbe prema javno objavljenim cijenama - tarifnim modelima.

(2) U slučaju jedinstvenog računa, tarifni model koji se koristi za obračun naknade za korištenje mreže jednak je tarifnom modelu koji se koristi u okviru javne usluge opskrbe.

(3) Kupac može izabrati tarifni model koji pripada njegovoj kategoriji potrošnje, sukladno tehničkoj opremljenosti obračunskog mjernog mjesta i važećim propisima.

## **VII. ROKOVI SKLAPANJA UGOVORA TE UVJETI OBNOVE, PROMJENE I RASKIDA UGOVORA**

### **Članak 14.**

- (1) Ugovor o opskrbi za Kupce u okviru javne usluge prema ovim Uvjetima opskrbljivača zaključuje se na neodređeno vrijeme.
- (2) Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora o opskrbi električnom energijom zajedno s privremenom obustavom isporuke električne energije na svom obračunskom mjernom mjestu bez ugovorne kazne te bez navođenja dodatnog obrazloženja raskida ugovora, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 15 dana. Na kupca se u tom slučaju ne primjenjuje automatizam javne usluge opskrbe električnom energijom.
- (3) Obrazac Zahtjeva za jednostrani raskid ugovora iz stavka 2. ovog članka objavljen je na internetskim stranicama Opskrbljivača.
- (4) Kupac kategorije kućanstvo ima pravo, sukladno odredbama zakona kojim se uređuje zaštita potrošača, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor o opskrbi sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu, u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora o opskrbi.
- (5) U slučaju promjene okolnosti vezanih uz bitne sastojke ugovora o opskrbi, Opskrbljivač će Kupcu ponuditi novi ugovor o opskrbi sukladno nastalim promjenama bez odgađanja.

## **VIII. UVJETI PREKIDA USLUGE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM**

### **Članak 15.**

- (1) Opskrbljivač može Kupcu koji ne plati novčanu obvezu u roku dospijeća, ispostaviti opomenu u pisanom obliku, s dodatnim rokom za podmirenje dospjelog potraživanja.
- (2) Kupac kategorije poduzetništvo snosi trošak izdavanja opomene.
- (3) Ukoliko Kupac ni nakon isteka roka iz stavka 1. ovog članka ne podmiri dospjelo potraživanje, Opskrbljivač može podnijeti operatoru sustava zahtjev za privremenu obustavu isporuke električne energije i/ili pokrenuti ovrhu na novčanim sredstvima.
- (4) Opskrbljivač će poslati zahtjev operatoru sustava za ponovnu uspostavu isporuke električne energije, najkasnije u roku jednog dana od trenutka kada su sredstva evidentirana u sustav opskrbljivača odnosno od kada su otklonjeni razlozi zbog kojih je došlo do obustave isporuke.
- (5) Opskrbljivač zadržava pravo obračunati sve troškove privremene obustave isporuke električne energije i troškove ponovne uspostave isporuke električne energije kao i troškove otkazivanja zahtjeva za privremenom obustavom isporuke električne energije, sukladno objavljenom Cjeniku.
- (6) Opomena se može naznačiti kao općenita obavijest o dugu na sljedećem računu te se može odnositi na dug Kupca na dan izdavanja opomene i uključiti više neplaćenih računa.

### **Članak 16.**

Opskrbljivač ima pravo zatražiti privremenu obustavu isporuke električne energije i u slučaju kada Kupac troši električnu energiju protivno uvjetima iz ugovora o opskrbi.

## **IX. PREUZIMANJE ELEKTRIČNE ENERGIJE OD KUPCA**

### **Članak 17.**

(1) Ovaj članak odnosi se na kupca s proizvodnim postrojenjem kategorije kućanstvo na kojeg se primjenjuju i sve ostale odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača, osim ako ovim člankom nije drugačije određeno.

(2) Ovisno o količini predane i preuzete električne energije, kupac s proizvodnim postrojenjem može imati status korisnika postrojenja za samoopskrbu ili status kupca s vlastitom proizvodnjom.

(3) Korisnik postrojenja za samoopskrbu je krajnji kupac električne energije kategorije kućanstvo uključujući ustanove, koji unutar svojih instalacija ima priključeno postrojenje za samoopskrbu električnom energijom iz obnovljivih izvora ili visokoučinkovite kogeneracije, čije viškove električne energije unutar obračunskog razdoblja može preuzeti Opskrbljivač, pod uvjetom da je operator distribucijskog sustava odobrio zahtjev za dodjelu statusa korisnika postrojenja za samoopskrbu.

(4) Korisnik postrojenja za samoopskrbu smatrat će se krajnjim kupcem s vlastitom proizvodnjom u tekućoj kalendarskoj godini u slučaju da je razini prethodne kalendarske godine u mrežu predao više električne energije nego što je iz mreže preuzeo.

(5) Opskrbljivač se obvezuje preuzimati višak proizvedene električne energije koju u mrežu preda Kupac na mjestu preuzimanja sve dok su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti: dok Zakon o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji propisuje ovu obvezu Opskrbljivača i dok Kupac zadovoljava kumulativno sve uvjete iz ZOIEiVuK-a te uvjete iz ovog članka.

(6) Kupac je dužan na zahtjev Opskrbljivača dostaviti i druge podatke o postrojenju za samoopskrbu koje se nalazi na mjestu preuzimanja te dokaze o ispunjavanju uvjeta iz ovog članka. U slučaju promjene instalirane i/ili priključne snage za vrijeme trajanja ugovora, Kupac je dužan dostaviti Opskrbljivaču Obavijest o mogućnosti priključenja kućanstva s vlastitom proizvodnjom.

(7) Obveza Opskrbljivača da preuzima viškove električne energije od Kupca na mjestu preuzimanja prestat će prije prestanka Ugovora u sljedećim slučajevima:

- a) ako prestane biti ispunjen bilo koji od uvjeta propisanih ZOIEiVuK i uvjeta iz ovog članka ili
- b) ako važeći propisi prestanu propisivati obvezu Opskrbljivača da otkupljuje viškove električne energije od Kupca ili
- c) ako Kupac sklopi ugovor o otkupu s trećom osobom ili
- d) ako Kupac izgubi status kupca s proizvodnim postrojenjem ili status korisnika postrojenja za samoopskrbu.

(8) Kupac je o nastupu slučaja iz stavka 7.a) ovog članka obavezan bez odgađanja obavijestiti Opskrbljivača pisanim putem, u protivnom će biti dužan nadoknaditi Opskrbljivaču cjelokupnu štetu sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima.

(9) Obveza Opskrbljivača na preuzimanje viškova proizvedene električne energije iz postrojenja za samoopskrbu automatski prestaje s danom kada je prestao biti ispunjen bilo koji uvjet odnosno jamstvo iz ZOIEiVuK-a ili uvjet iz ovog članka.

(10) U slučaju nastupa događaja iz stavka 7.b) ovog članka obveza Opskrbljivača na preuzimanje viškova električne energije proizvedene iz tog postrojenja automatski prestaje danom stupanja na snagu izmjene propisa kojima se više ne propisuje obveza Opskrbljivača da preuzima viškove električne energije, odnosno na drugi dan koji je izrijekom određen u izmijenjenom propisu, pod uvjetom da Opskrbljivač nije odlučio drugačije i o tome obavijestio Kupca prije stupanja na snagu izmijenjenog propisa.

(11) Količina električne energije koju je Kupac stvarno predao Opskrbljivaču na mjestu preuzimanja temeljem ugovora utvrđuje se mjernim uređajima na obračunskom mjernom mjestu i očitaniu koje

obavlja operator distribucijskog sustava. Preuzeta i predana električna energija na obračunskom mjestu obračunava se mjesečno prema odredbama ZOIEiVuK koje uređuju obračun električne energije, sukladno mjernim podacima operatora distribucijskog sustava i cijenama, odnosno uvjetima objavljenim na internetskim stranicama Opskrbljivača.

(12) Ako je u obračunskom razdoblju tijekom primjene više odnosno niže dnevne tarife količina predane električne energije kupca korisnika postrojenja za samoopskrbu veća od njegove količine preuzete električne energije, obračunata potrošnja tijekom primjene više odnosno niže dnevne tarife jednaka je nuli. Naknada za korištenje mreže u tom slučaju jednaka je nuli.

(13) Prilikom obračuna potrošnje električne energije, kao i naknade za korištenje mreže te naknade za obnovljive izvore energije i visokoučinkovitu kogeneraciju korisnika postrojenja za samoopskrbu, uzima se u obzir količina električne energije koja predstavlja razliku između preuzete i predane električne energije u pojedinoj tarifi. Ako je na kraju obračunskog razdoblja količina radne energije predane u mrežu u pojedinoj tarifi veća od preuzete, taj višak predane električne energije Opskrbljivač će preuzeti po načinu obračuna kako slijedi:

Za bijeli tarifni model:

$$CiVT = 0,8 * CpVT,$$

$$CiNT = 0,8 * CpNT,$$

Za plavi tarifni model:

$$CiJT = 0,8 * CpJT,$$

gdje je:

- CpVT = cijena ukupne električne energije preuzete iz mreže od strane Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja više dnevne tarife, izražena u EUR/kWh

- CpNT = cijena ukupne električne energije preuzete iz mreže od strane Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja niže dnevne tarife, izražena u EUR/kWh

- CpJT = cijena ukupne električne energije preuzete iz mreže od strane Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja jedinstvene tarife, izražena u EUR/kWh

- CiVT = cijena ukupne električne energije predane u mrežu od strane postrojenja za samoopskrbu u vlasništvu Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja više dnevne tarife, izražena u EUR/kWh

- CiNT = cijena ukupne električne energije predane u mrežu od strane postrojenja za samoopskrbu u vlasništvu Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja niže dnevne tarife, izražena u EUR/kWh

- CiJT = cijena ukupne električne energije predane u mrežu od strane postrojenja za samoopskrbu u vlasništvu Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja jedinstvene tarife, izražena u EUR/kWh.

(14) Vrijednost preuzetih viškova predane električne energije Opskrbljivač će evidentirati kao preplatu kojom će se izvršiti prijebaj potraživanja Kupca prema Opskrbljivaču s potraživanjem Opskrbljivača prema Kupcu.

(15) Opskrbljivač svake godine, do 31.1. tekuće godine, utvrđuje status Kupca. Ako Opskrbljivač, prilikom utvrđivanja statusa, utvrdi da je Kupac, tijekom prethodne kalendarske godine, u mrežu predao više električne energije nego što je preuzeo iz mreže, Kupac će se smatrati krajnjim kupcem s vlastitom proizvodnjom u tekućoj kalendarskoj godini te će Opskrbljivač za preuzete viškove proizvedene električne energije na mjestu preuzimanja Kupcu, pod uvjetom izdavanja računa, plaćati jediničnu cijenu Ci u obračunskom razdoblju na sljedeći način:

$$Ci = 0,9 * PKCi,$$

gdje je:



- PKCi = prosječna jedinična cijena električne energije koju Kupac plaća Opskrbljivaču za prodanu električnu energiju, bez naknada za korištenje mreže te drugih naknada i poreza, unutar obračunskog razdoblja, izražena u EUR/kWh.

(16) Ako je u pojedinom obračunskom razdoblju prodana električna energija jednaka nuli, izračun PKCi će se temeljiti na prosječnoj jediničnoj cijeni prodane električne energije u zadnjem obračunskom razdoblju u kojem je ista evidentirana.

U slučaju da kod Opskrbljivača ne postoji evidentirana prosječna cijena prodane električne energije, PKCi je jednak iznosu cijene za zajamčeni otkup električne energije.

(17) Sukladno važećim propisima RH, Kupac s vlastitom proizvodnjom obvezuje se izvršiti upis u Registar poreznih obveznika.

(18) Korisnik postrojenja za samoopskrbu može uvijek, tijekom godine, pisanim putem, zatražiti od Opskrbljivača promjenu statusa, a u kojem slučaju će steći status krajnjeg kupca s vlastitom proizvodnjom.

(19) Na internetskim stranicama Opskrbljivača objavljene su cijene otkupa viškova električne energije izračunate sukladno formulama iz ovog članka. U slučaju promjene uvjeta i/ili cijene otkupa po kojoj Opskrbljivač preuzima električnu energiju od Kupca, isti će biti objavljeni na internetskim stranicama Opskrbljivača. Smatra se da je obavijest o promjeni cijena Kupac zaprimio danom objave novih cijena na internetskim stranicama Opskrbljivača.

## **Članak 18.**

(1) Opskrbljivač je u obvezi javne usluge zajamčenog otkupa električne energije, sukladno odredbama ZOTEE-a.

(2) Opskrbljivač otkupljuje električnu energiju od korisnika mreže, kada korisnik mreže nema ugovoreni otkup električne energije s otkupljivačem.

(3) Cijena otkupa u okviru javne usluge zajamčenog otkupa definirana je umnoškom iznosa tarifne stavke za radnu energiju po jedinstvenoj dnevnoj tarifi za univerzalnu opskrbu električnom energijom, tarifni model Plavi i koeficijenta 0,5.

(4) Korisnik mreže u svakom trenutku ima pravo na slobodan izbor otkupljivača na tržištu električne energije.

(5) Navedene odredbe ne primjenjuju se na korisnika mreže koji je priključio svoje proizvodno postrojenje ili vlastiti izvor napajanja ili postrojenje za skladištenje energije na svoja postrojenja i instalacije bez odobrenja operatora sustava.

(6) Obveza Opskrbljivača da preuzima viškove električne energije od korisnika mreže na mjestu preuzimanja prestat će prije prestanka ugovora u sljedećim slučajevima:

- a) ako važeći propisi prestanu propisivati obvezu Opskrbljivača da otkupljuje viškove električne energije u okviru javne usluge zajamčenog otkupa ili
- b) ako korisnik mreže sklopi ugovor o otkupu s trećom osobom ili
- c) ako korisnik mreže izgubi status proizvođača električne energije.

## **X. KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA**

### **Članak 19.**

(1) Sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka (EU) 2016/679, Opskrbljivač prikuplja i obrađuje osobne podatke Kupca u svrhu identifikacije te sklapanja, provedbe, izmjena i raskida Ugovora.

(2) Detaljne informacije o obradi, svrsi, zaštiti, rokovima čuvanja i sigurnosti osobnih podataka Kupca, kao i pravima Kupca, dostupne su u dokumentu Politika Privatnosti Opskrbljivača na web stranici <https://www.hep.hr/elektra/>.

## **XI. PRAVA I OBVEZE OPSKRBLJIVAČA I KUPCA**

### **Članak 20.**

- (1) Kupac ima pravo na promjenu opskrbljivača, sukladno važećim propisima, bez naknade Opskrbljivaču.
- (2) Opskrbljivač je dužan Kupcu izdati završni račun u propisanim rokovima.
- (3) Početkom primjene novog ugovora o opskrbi, prestaje važiti dotadašnji ugovor o opskrbi Kupca.
- (4) Opskrbljivač će osmišljenim postupcima pružati Kupcima savjete za štedljivu i gospodarski opravdanu uporabu električne energije s ciljem smanjenja novčanih obveza, uz istodobno zadovoljenje dostatnih potreba za električnom energijom.
- (5) Kupci mogu zatražiti informacije, podnijeti zahtjev, upit ili prigovor osobno u poslovnicama Opskrbljivača te putem jedinstvenog kontakta centra Opskrbljivača.

### **Članak 21.**

- (1) Opskrbljivač je dužan javno objavljivati sadržaj Uvjeta opskrbljivača, predložak ugovora o opskrbi Kupca, modele isporuke te jedinične cijene električne energije.
- (2) Opskrbljivač je dužan o svakoj promjeni dokumenata iz članka 1. unaprijed obavijestiti Kupce, putem javne objave na svojim internetskim stranicama.
- (3) Kupac ima pravo tražiti, a Opskrbljivač je dužan Kupcu dati informacije o potrošnji električne energije, troškovima te informacije o svim pravima koja se odnose na javnu uslugu opskrbe električnom energijom.
- (4) Opskrbljivač je dužan koristiti podatke o Kupcu te podatke o potrošnji Kupca samo za potrebe u okvirima djelatnosti opskrbe električnom energijom i/ili za izvršenje zakonske obveze Opskrbljivača.
- (5) Opskrbljivač Kupca u okviru univerzalne usluge dužan je obavijestiti Kupce o promjeni tarifnih stavki, i to najmanje 30 dana prije početka primjene, a obavijest Kupcima mora sadržavati i informacije o njihovom pravu na raskid ugovora o opskrbi Kupca u okviru univerzalne usluge.
- (6) Opskrbljivač Kupca u okviru zajamčene opskrbe obvezan je primijeniti iznose tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu na temelju odluke i metodologije koju donosi Hrvatska energetska regulatorna agencija, u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje energetski sektor te ih na primjeren način javno objaviti i to najmanje 15 dana prije početka primjene. Obavijest Kupcima mora sadržavati i obavijest o njihovom pravu na raskid ugovora o opskrbi Kupca u okviru zajamčene opskrbe.
- (7) Obavijesti iz stavka 5. i 6. ovog članka, Opskrbljivač je dužan objaviti putem svojih internetskih stranicama.
- (8) Opskrbljivač je dužan na zahtjev Kupca kategorije poduzetništvo, bez odgađanja, izvijestiti Kupca o uvjetima zajamčene opskrbe i iznosima tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu te o pravu Kupca na slobodan izbor opskrbljivača.
- (9) Opskrbljivač je dužan, Kupcu čiji je ugovor o opskrbi raskinut, izdati konačni obračun, najkasnije šest tjedana nakon što je nastupio raskid ugovora.

## **Članak 22.**

(1) Ako tijekom važenja ugovora o opskrbi dođe do promjene vlasništva ili nekog drugog stvarnog prava na građevini ili dijelu građevine, na pojedinom obračunskom mjernom mjestu, novi Kupac je dužan bez odgađanja podnijeti zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom zajedno sa zahtjevom za sklapanje ugovora o korištenju mreže, uz predočenje vjerodostojne isprave o nastaloj promjeni.

(2) Opskrbljivač će dostaviti bivšem vlasniku završni obračun u roku od 30 dana od dana razgraničenja potrošnje.

(3) Novi Kupac iz stavka 1. ovog članka dužan je urediti odnose s operatorom sustava, posebice vezano uz razgraničenje potrošnje.

## **Članak 23.**

(1) Kupac može zatražiti da se njegov ugovor o opskrbi za određeno obračunsko mjerno mjesto, prenese trećoj osobi.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovog članka, Opskrbljivač može omogućiti prijenos ugovora o opskrbi.

(3) Ako Kupac i primatelj ugovora pisanim putem raskinu ugovor o prijenosu ugovora iz stavka 1. ovog članka, dužni su najkasnije u roku od osam dana od dana raskida ugovora obavijestiti Opskrbljivača, pisanim putem.

## **Članak 24.**

(1) Kupac kategorije kućanstvo s polugodišnjim obračunskim razdobljem, ima pravo realizirati pravo na samoočitavanje, a Opskrbljivač je obvezan ispostaviti račun za potrošenu električnu energiju Kupcu, temeljem obračunatih količina dostavljenih od strane operatora distribucijskog sustava.

(2) Za ostvarenje prava na samoočitavanje, Kupac kategorije kućanstvo treba podnijeti zahtjev operatoru distribucijskog sustava.

(3) Kupac kategorije kućanstvo može ovlastiti Opskrbljivača da u njegovo ime podnese operatoru distribucijskog sustava zahtjev iz stavka 2. ovog članka.

## **XII. NAČIN OBRAČUNA I NAPLATE ELEKTRIČNE ENERGIJE**

### **Članak 25.**

(1) Obračunsko razdoblje za Kupce kategorije kućanstvo je mjesečno ili polugodišnje, a za Kupce kategorije poduzetništvo je mjesečno.

(2) Obračunsko razdoblje za pojedino obračunsko mjerno mjesto utvrđuje operator sustava, sukladno važećim propisima.

(3) Opskrbljivač će ispostaviti pisani račun mjesečnog ili polugodišnjeg obračunskog razdoblja na adresu unutar Republike Hrvatske.

(4) Račun za Kupce kategorije kućanstvo se ispostavlja na adresu obračunskog mjernog mjesta ako Kupac ne zatraži drugačije. Račun za Kupce kategorije poduzetništvo ispostavlja se na adresu prebivališta odnosno sjedišta Kupca, ako Kupac ne zatraži drugačije.

(5) Temeljem zahtjeva Kupca, Opskrbljivač će Kupcu ispostavljati račun te druge obavijesti opskrbljivača isključivo elektroničkim putem.

(6) Kupac koji ima zakonsku obvezu zaprimati elektroničke račune, dužan je o tome bez odgađanja obavijestiti Opskrbljivača, odnosno u obvezi je poslati zahtjev za izdavanjem računa elektroničkim putem.

(7) Opskrbljivač može, umjesto ispostave računa putem elektroničke pošte, Kupcu omogućiti elektronički pristup računu.

(8) Temeljem zahtjeva, Kupac ima pravo na promjenu načina ispostave računa.

(9) Kupac je dužan obavijestiti Opskrbljivača o promjeni adrese ispostave računa.

(10) Izvanredni obračun provodi se temeljem mjernih podataka dostavljenih od strane operatora sustava.

#### **Članak 26.**

(1) Na temelju predviđene mjesečne potrošnje, zaprimljene od operatora distribucijskog sustava, određuje se iznos mjesečne novčane obveze Kupca kategorije kućanstvo s polugodišnjim obračunskim razdobljem.

(2) Dan dospjeća mjesečne novčane obveze može biti najranije 5. u mjesecu za prethodni mjesec.

#### **Članak 27.**

(1) Opskrbljivač Kupcu ispostavlja račun temeljem mjernih podataka zaprimljenih od operatora sustava, tarifnog modela, važećih cijena i propisa.

(2) Kupac je dužan podmiriti račun u roku dospjeća. Datum dospjeća računa može biti najranije 15 dana od dana izdavanja računa.

(3) Opskrbljivač će Kupcu, za plaćanje računa iz stavka 1. ovog članka, izvan roka dospjeća, obračunati zakonsku zateznu kamatu.

(4) Ako Kupac s mjesečnim obračunskim razdobljem u roku od 15 dana po isteku obračunskog razdoblja ne zaprimi račun iz stavka 1. ovog članka, dužan je o tome obavijestiti Opskrbljivača, koji će mu izdati presliku računa, bez naknade.

(5) Ako Kupac s polugodišnjim obračunskim razdobljem u roku od 30 dana po isteku obračunskog razdoblja ne zaprimi račun iz stavka 1. ovog članka, dužan je o tome obavijestiti Opskrbljivača, koji će mu izdati presliku računa, bez naknade.

#### **Članak 28.**

(1) Kupac može, putem zahtjeva, za dospjela potraživanja, zatražiti obročnu otplatu potraživanja ili odgodu plaćanja računa.

(2) Kupac kategorije kućanstvo, jednom godišnje, temeljem zahtjeva, ima pravo na obročnu otplatu dospjelih potraživanja, uz uvjet da za ista potraživanja nije pokrenut postupak privremene obustave isporuke električne energije ili postupak utuženja.

(3) Kupac kategorije kućanstvo ima pravo, jednom godišnje, temeljem pisanog zahtjeva, odgoditi plaćanje jednog računa za 30 dana uz uvjet da za ista potraživanja nije pokrenut postupak privremene obustave isporuke električne energije ili postupak utuženja.

(4) Obročna otplata ili odgoda plaćanja iz stavka 1. ovog članka ne mijenja datum dospjeća računa s osnova obračuna kamata.

(5) Kupac kategorije kućanstvo ima pravo koristiti samo jednu pogodnost u plaćanju iz stavka 2. ili 3. ovog članka, za isto potraživanje.

(6) Opskrbljivač može uvjetovati ostvarenje prava iz stavka 2. i 3. ovog članka, sklapanjem sporazuma o obročnoj otplati ili odgodi plaćanja.

(7) U slučaju zahtjeva iz stavka 1. ovog članka, a ukoliko je Kupac već iskoristio pogodnosti u plaćanju iz stavka 2. ili 3. ovog članka, odluku donosi Opskrbljivač.

### **XIII. NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA**

#### **Članak 29.**

(1) Kupac ima pravo prigovora:

- na ispostavljeni račun u roku 20 dana od dana izdavanja računa,
- zbog neispunjavanja odredbi ugovora o opskrbi električnom energijom,
- zbog nepravodobnog podnošenja zahtjeva za ponovnu uspostavu isporuke električne energije,
- u slučaju nepravodobnog obavješćivanja o promjeni uvjeta opskrbe, sukladno važećim propisima.

(2) Prigovor iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati jasan predmet i razlog prigovora.

(3) Kupac je ovlašten bilo koji prigovor iz stavka 1. ovog članka dostaviti Opskrbljivaču poštom na adresu navedenu na računu ili putem web obrasca.

(4) Prigovor mora sadržavati sve podatke potrebne za ispravnu identifikaciju Kupca te dokumentaciju i druge dokaze na kojima Kupac temelji svoj prigovor. Ako prigovor ne sadrži podatke koji omogućavaju Opskrbljivaču identifikaciju podnositelja, smatrat će se nepodobnim za postupanje. Opskrbljivač će odlučiti o prigovoru najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka urednog prigovora koji sadrži sve podatke za odlučivanje. Ako Kupac naknadno dostavi pojedine podatke potrebne za rješavanje prigovora, rok od 15 (petnaest) dana računa se od dana dostave posljednjeg podatka Opskrbljivaču.

(4) Opskrbljivač je dužan u daljnjem roku od 15 dana dostaviti Kupcu odgovor ili zatražiti dopunu zaprimljenog prigovora.

(5) Ukoliko se prigovor odnosi postupanje iz nadležnosti operatora sustava, Opskrbljivač prigovor prosljeđuje operatoru sustava.

#### **Članak 30.**

Kupac kojem je obustavljena isporuka električne energije može, radi zaštite svojih prava, sve dok obustava isporuke električne energije traje, podnijeti pisani prigovor na rad Opskrbljivača Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji.

### **XIV. NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA**

#### **Članak 31.**

(1) Opskrbljivač i Kupac nastojat će sve sporove riješiti sporazumno.

(2) U slučaju nemogućnosti sporazumnog rješenja spora, Kupac kategorije kućanstvo ima pravo zatražiti zaštitu svog prava kod Povjerenstva za reklamacije potrošača.

(3) U slučaju nemogućnosti sporazumnog rješenja spora, spor se rješava pred stvarno i mjesno nadležnim sudom i primjenom mjerodavnog hrvatskog prava.

## **XIV. DOSTAVA**

### **Članak 32.**

(1) Opskrbljivač i Kupac će sve obavijesti i drugu komunikaciju vezano za međusobni odnos jedno drugom upućivati pisanim putem sukladno kontakt podacima (adresa, adresa elektroničke pošte i sl.) zaprimljenim od Kupca.

(2) Smatra se da je obavijest ili bilo koja druga komunikacija, koja se dostavlja običnom poštanskom pošiljkom odnosno preporučenom pošiljkom, zaprimljena protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu navedene obavijesti odnosno druge komunikacije.

(3) Smatra se da je Kupac zaprimio obavijest, koja se objavljuje na internetskim stranicama Opskrbljivača, danom objave na internetskim stranicama Opskrbljivača. Ako je obavijest upućena e-poštom smatra se da je zaprimljena danom slanja obavijesti na adresu e-pošte.

## **XV. PROMJENA PODATAKA O KUPCU**

### **Članak 33.**

(1) Kupac se obvezuje, bez odgađanja, dostaviti Opskrbljivaču pisanim putem sve podatke o promjenama koje mogu imati utjecaja na ispunjenje međusobnih odnosa, uključivo, ali neograničeno na: promjenu osobnog imena vlasnika ili korisnika, promjenu naziva ulice, promjenu adrese kupca, promjenu adrese dostave računa, promjenu načina dostave računa (poštom, e-poštom), promjenu tarifnog modela, promjenu kategorije za korištenje mreže, promjenu priključne snage i sl., najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od njihova nastanka i to zajedno s odgovarajućom dokumentacijom iz koje je vidljivo da je došlo do predmetne promjene.

(2) Ako Kupac o gore navedenim promjenama, a osobito o promjeni kategorije za korištenje mreže nije obavijestio Opskrbljivača, a Opskrbljivač je o promjeni zaprimio obavijest od Operatora sustava, Opskrbljivač zadržava pravo, po zaprimanju iste, obavijestiti Kupca o posljedicama novonastale promjene te ga bez odgađanja pozvati na sklapanje novog ugovora ili dodatka ugovoru, ovisno o vrsti promjene.

(3) Ako Kupac ne obavijesti Opskrbljivača o navedenim promjenama na prethodno opisan način, za sve račune, obavijesti i drugu dokumentaciju poslanu Kupcu na temelju podataka kojima Opskrbljivač raspolaže, smatra se da su pravilno obračunati, pravilno dostavljeni i pravilno primijenjeni, a Kupac snosi sve eventualne troškove koji nastanu zbog toga.

(4) Ako je Kupac operatoru sustava ili opskrbljivaču dao lažne ili nepotpune podatke koji onemogućavaju uredno ispunjenje ugovornih obveza, Kupcu može biti privremeno obustavljena isporuka električne energije, nakon prethodne obavijesti.

## **XVI. NAČIN DONOŠENJA IZMJENA I DOPUNA UVJETA OPSKRBLJIVAČA**

### **Članak 34.**

(1) Opskrbljivač ima pravo izmijeniti i dopuniti ove Uvjete opskrbljivača.

(2) Opskrbljivač je dužan obavijestiti Kupca kategorije kućanstvo o izmjenama i dopunama Uvjeta opskrbljivača najkasnije 30 (trideset) dana, a Kupca kategorije poduzetništvo najkasnije 14 (četnaest) dana prije primjene novih Uvjeta opskrbljivača.

## **XVII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 35.**

- (1) U slučaju da se odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača i ugovora o opskrbi međusobno razlikuju, primjenjuju se odredbe ugovora o opskrbi.
- (2) Sklapanjem ugovora o opskrbi, ugovorne strane se obvezuju da tijekom njegova važenja u cijelosti prihvaćaju odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača.
- (3) Ovi Uvjeti opskrbljivača primjenjuju se na sve ugovore sklopljene nakon stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača kao i na sve ugovore sklopljene prije stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača.
- (4) Ako dođe do izmjene ili donošenja novih zakonskih ili podzakonskih propisa, izmijenjeni ili novi propisi se izravno primjenjuju na sve odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača odnosno važećeg ugovora o opskrbi.
- (5) O svim promjenama važećih propisa Republike Hrvatske koji su od utjecaja na odnos Opskrbljivača i Kupca, Opskrbljivač će pravovremeno obavijestiti Kupca isticanjem obavijesti na internetskim stranicama Opskrbljivača.

### **Članak 36.**

- (1) Ovi Uvjeti opskrbljivača objavljeni su na internetskim stranicama Opskrbljivača dana 14. veljače 2023. godine.
- (2) Stupanjem na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača prestaju važiti Uvjeti opskrbljivača HEP ELEKTRA d.o.o. od 06. lipnja 2022. godine.

HEP ELEKTRA d.o.o.

Vladimir Kurečić, direktor