

Informacije o načinu podnošenja i rješavanja prigovora

Prigovor kupca kategorije poduzetništvo se može odnositi na:

- a) račun
- b) pružanje usluga Opskrbljivača

(a) U slučaju prigovora na račun Krajnji kupac je Opskrbljivaču dužan platiti neosporeni dio tog računa, a najkasnije u roku od 20 dana od dana izdavanja računa za sporni dio podnijeti prigovor pisanim putem - poštom na adresu: Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb ili elektroničkom poštom na adresu: opskrba@hep.hr.

(b) U slučaju bilo kojeg prigovora vezanog uz pružanje usluga Opskrbljivača ugovorenih Ugovorom kupac može dostaviti Opskrbljivaču prigovor pisanim putem - poštom na adresu: Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb ili elektroničkom poštom na adresu: opskrba@hep.hr.

Opskrbljivač je dužan donijeti Odluku o prigovoru u roku od 15 dana od dana zaprimanja urednog prigovora.

Prigovor mora sadržavati:

- sve podatke potrebne za identifikaciju Krajnjeg kupca i Ugovora,
- obrazloženje razloga za prigovor,
- dokumentaciju i druge dokaze na kojima se prigovor temelji.

Ako Krajnji kupac naknadno dostavi podatke potrebne za rješavanje prigovora, rok od 15 dana se računa od dana dostave posljednjeg podatka Opskrbljivaču.

Podnošenje prigovora na pružanje usluga Opskrbljivača ne odgađa dospelost bilo koje novčane obveze Krajnjeg kupca prema Opskrbljivaču.

Način rješavanja sporova kada Hrvatska energetska regulatorna agencija odlučuje o prigovorima krajnjih kupaca u slučaju obustave isporuke električne energije

Krajnji 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 energetske regulatornoj agenciji.

Hrvatska energetska regulatorna agencija dužna je bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka prigovora, obavijestiti Krajnjeg kupca u pisanom obliku o mjerama koje je poduzela povodom prigovora.