

Informacije o načinu podnošenja i rješavanja prigovora

Prigovor Kupca kategorije kućanstvo se može odnositi na:

- a) račun
- b) pružanje usluga Opskrbljivača

- a) U slučaju prigovora na račun 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 Opskrbljivača: Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb ili e-poštom na adresu e-pošte Opskrbljivača: hepi@hep.hr.
- b) U slučaju bilo kojeg prigovora vezanog uz pružanje usluga Opskrbljivača ugovorenih Ugovorom Kupac može dostaviti Opskrbljivaču prigovor putem elektroničke pošte: hepi@hep.hr ili na adresu: Ulica grada Vukovara 37, Zagreb (osobnim dolaskom ili poštom).

Prigovor Kupca mora sadržavati:

- sve podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Kupca i Ugovora,
- obrazloženje razloga za prigovor,
- dokumentaciju i druge dokaze na kojima Krajnji kupac temelji svoj prigovor.

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 se računa od dana dostave posljednjeg podatka Opskrbljivaču.

Podnošenje prigovora ne odgađa dospelost bilo koje novčane obveze Kupca prema Opskrbljivaču.

Ako Kupac nije putem pisanog prigovora spor uspio riješiti s Opskrbljivačem, može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka jednom od navedenih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

1. [Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori](#), Zagreb, Rooseveltov trg 2
2. [Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“](#), Bjelovar, Petra Hektorovića 2
3. [Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju](#), Zagreb, Kneza Mislava 12

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

Kupac kojem je obustavljena isporuka električne energije može, a 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 Kupca u pisanom obliku o mjerama koje je poduzela povodom prigovora.