

PITANJA I ODGOVORI

1. Hoće li kupac dobivati jedan ili dva računa?

Od 1. siječnja 2017. kupac će dobivati jedan račun za električnu energiju i za korištenje mreže. Zadnji računi na kojem odvojeno plaćate električnu energiju i korištenje mreže biti će računi za prosinac 2016., s dospijecom plaćanja u siječnju 2017.

2. Zašto je došlo do promjene?

Promjena se temelji na Zakonu o tržištu električne energije (NN 22/13, 95/15, 102/15), a odnosi se na kućanstva i kupce na niskom naponu. Sukladno Zakonu, HEP Opskrba će za svako obračunsko mjerno mjesto izdavati jedinstveni račun za električnu energiju i korištenje mreže koji će biti u skladu s tarifnim sustavima, propisanim naknadama i ugovorenim cijenama.

3. Kada ću dobiti jedinstveni račun za energiju i za mrežu?

Prvi takav objedinjeni račun HEP Opskrba izdat će za siječanj 2017., na kojem će jasno biti prikazan trošak za energiju i trošak za korištenje prijenosne i/ili distribucijske mreže, kao i ostale naknade propisane Zakonom.

4. Što sve plaćam u računu za električnu energiju nakon 1. siječnja 2017.?

Stavke na jedinstvenom računu:

A: Opskrba električnom energijom

- Radna energija po višoj dnevnoj tarifi
- Radna energija po nižoj dnevnoj tarifi
- Solidarna naknada*
- Naknada za poticanje proizvodnje iz obnovljivih izvora
- Opskrbna naknada

B: Korištenje mreže

- Radna energija po višoj dnevnoj tarifi
- Radna energija po nižoj dnevnoj tarifi
- Naknada za mjernu uslugu

** Temeljem Uredbe o kriterijima za stjecanje statusa ugroženih kupaca energije iz umreženih sustava (Narodne novine, broj 95-1829/2015) solidarna naknada se plaća opskrbljivaču energijom u iznosu od 0,03 kune za svaki kWh potrošene električne energije, kao sredstva namijenjena naknadi troškova energije ugroženih kupaca.*

HEP Opskrba primjenjuje navedenu Uredbu, ali Vam istovremeno odobrava popust od 0,03 kune za svaki kWh potrošene električne energije, što znači da Vaš račun za električnu energiju, koju plaćate HEP Opskrbi, ostaje i dalje nepromijenjen.

Slika 1. Prikaz jedinstvenog računa



5. Što se dogodilo u načinu obračuna električne energije za mene?

Od 1. siječnja 2017. kupac dobiva jedan račun za električnu energiju i za korištenje mreže.

6. Hoće li stavke za mrežarinu i električnu energiju biti prikazane zajednički ili odvojeno?

Sve stavke na računu bit će prikazane jasno i odvojeno.

7. Vrijede li i dalje moji ugovoreni popusti za Hepi tarifni model?

Svi Vaši važeći popusti za trošak električne energije ostat će nepromijenjeni, a trošak za korištenje mreže jednak kao i kod HEP ODS-a.

8. Ako već imam trajni nalog, moram li ugovarati novi?

Ako imate ugovorenu uslugu izravnog terećenja računa (trajni nalog) za plaćanje računa HEP Opskrbe, nije potrebno ugovarati novi. Postojeći trajni nalog ostaje valjan, samo će iznos cijelog računa biti podmiren putem izravnog terećenja. Ako ste do sada imali ugovoren trajni nalog samo za plaćanje računa HEP ODS-a, potrebno je ugovoriti novi trajni nalog u banci u kojoj imate račun.

9. Kome kupac može dostaviti očitavanje brojila?

Kao i do sada, očitavanje brojila za razgraničenje kao i očitavanje u okviru usluge samoočitavanja kupac dostavlja isključivo HEP ODS-u i to sljedećim putem:

- Web aplikacijom **Moj račun HEP ODS-a**
- Pozivom telefonskog govornog automata HEP ODS-a na broj **0800 0555**.

10. Samoočitač sam, hoću li i dalje biti oslobođen opskrbne naknade u iznosu od 7,40 kune?

Ako ste u sustavu samoočitavanja i dalje ste oslobođeni mjesečnog plaćanja opskrbne naknade u iznosu od 7,40 kn (plus PDV)

11. Kada dostavljam stanje brojila koja će mi šifra biti potrebna? Hoće li ta šifra pisati na računu (ako se radi o staroj šifri iz ODS-a)

Za prijavu u aplikaciju i dostavu očitavanja brojila kao i do sada biti će u funkciji šifra kupca u ODS-u. Ukoliko će doći do promjene pravovremeno ćemo vas obavijestiti.

12. Na koji način će se regulirati pitanje stare preplate po računu HEP ODS-a od trenutka kada se objedine računi?

HEP ODS će jednokratno isplatiti preplatu na osnovu završnog obračuna na dan 01.01.2017 za mrežu, a na temelju zahtjeva kupca (potrebna kopija obračuna, osobne iskaznice i broj tekućeg računa).

13. Hoće li se kupcima koji plaćaju po akontacijskim ratama slati 6 uplatnica unaprijed kako je to radio ODS?

Kupci će mjesečno dobivati račune za potrošnju električne energije i mrežarine bez obzira radi li se o akontacijskim ratama ili kupcima koji su ugovorili samoočitavanje.

14. Za što je sve nadležan HEP ODS, a za što HEP Elektra?

U HEP ODS-u nastavljaju se obavljati poslovi mjerenja, obračuna potrošnje, održavanja obračunskog mjernog mjesta te ostale terenske aktivnosti.

HEP Elektra pruža usluge javne opskrbe električnom energijom za kupce koji nisu odabrali opskrbljivača. Zaposlenici HEP Elektre će, uvažavajući odredbe Zakona o tržištu električnom energijom, i nakon isteka prijelaznog razdoblja, posredovati između kupaca i HEP ODS-a, odnosno pružat će kupcima osnovne informacije, bez obzira na djelatnost na koju se upit odnosi.

15. Kome ću moći reklamirati račun (krivo očitano i krivo obračunatu potrošnju)?

Računi s krivo očitanim brojilom te krivo obračunatim količinama će se moći reklamirati i HEP ODS-u i HEP Opskrbi.

16. Kada ću dobivati račune za električnu energiju?

Ako ste kupac s mjesečnim očitavanjem (samoočitač), račune za električnu energiju i dalje dobivate početkom mjeseca za obračunsko razdoblje prethodnog mjeseca.

Ako ste kupac sa šestomjesečnim očitavanjem, račune za električnu energiju ćete dobiti najkasnije do zadnjeg dana u mjesecu za električnu energiju isporučenu u tekućem mjesecu.