

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- to poštanskom pošiljkom na adresu Opskrbljivača 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 pisanim putem - poštom na adresu Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb ili e-poštom na adresu: hepi@hep.hr.

Prigovor mora sadržavati:

- sve podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Krajnjeg 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 Krajnji 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.

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 energetskej 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.