

## LISTA ZA POTROŠAČE ENERGIJE S PRAKTIČNIM INFORMACIJAMA U SVEZI S PRAVIMA POTROŠAČA ELEKTRIČNE ENERGIJE

Sukladno važećoj regulativi, Zakonu o tržištu električne energije NN 22/13, 102/15 (dalje u tekstu: ZOTEE) i Zakonu o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15 (dalje u tekstu: ZZP) te Uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstva (na snazi od 01.04.2016. g.; dalje u tekstu: Uvjeti) te Uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom kupaca iz kategorije poduzetništvo (na snazi od 01.04.2016. g.; dalje u tekstu: Uvjeti P), u nastavku donosimo podsjetnik za krajnje kupce/potrošače s nekoliko korisnih informacija o pravima koja imaju u ugovornom odnosu s trgovcem/opskrbljivačem električne energije.

- Krajnji kupac ima pravo na pouzdanu, dostupnu i dostatnu opskrbu električnom energijom. (čl. 61. st. (1) ZOTEE).
- Krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor, besplatnu promjenu opskrbljivača i pravo na posjedovanje podataka o vlastitoj potrošnji električne energije. (čl. 61. st. (3) ZOTEE).
- Krajnji kupci mogu se udruživati radi zajedničkog nastupa prema opskrbljivaču koji nije u obvezi javne usluge, u cilju osiguravanja mjera zaštite krajnjih kupaca, transparentnosti i poboljšanja ugovornih uvjeta, općih informacija i mehanizama u rješavanju sporova (čl. 61. st. (7) ZOTEE).
- Veliki kupci koji nisu kućanstvo imaju pravo na istodobno ugovaranje isporuke električne energije s više opskrbljivača. Pod velikim kupcem u smislu ZOTEE-a smatra kupac koji nije kućanstvo s potrošnjom električne energije većom od iznosa koji odredi HERA na osnovi istraživanja funkcioniranja tržišta električne energije čime stječe pravo na istodobno ugovaranje s više opskrbljivača električnom energijom (čl. 61. st. (8) i čl. 3. st. (2) toč. 70. ZOTEE).
- U slučaju tehničkih ili drugih poremećaja u isporuci električne energije čiji uzrok nije na postrojenjima krajnjeg kupca, krajnji kupac ima pravo na otklanjanje tih poremećaja u najkraćem roku. Najkraćim rokom u kojem je elektroenergetski subjekt obavezan otkloniti poremećaje u isporuci smatra se rok u kojem se najbrže može otkloniti poremećaj, u skladu s normama o izvođenju odgovarajućih radova, a najduže 24 sata od primitka obavijesti o poremećaju, osim u iznimnim slučajevima kada to objektivno nije moguće učiniti u tom roku (čl. 61. st. (9) i st. (10) ZOTEE).
- Krajnji kupac ima pravo biti obaviješten o dijelu cijene koji se regulira te naknadi i ostalim davanjima propisanim posebnim propisima te je moguć uvid u predmetne podatke na web stranici opskrbljivača [www.rwe.hr](http://www.rwe.hr) (čl. 62. st. (4) ZOTEE).
- Krajnji kupac ima pravo na obaviještenost o promjeni cijena i drugih uvjeta opskrbe najmanje 15 dana prije primjene cijena energije ili uvjeta opskrbe, uključujući i informaciju o pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora, osim u slučaju snižavanja cijena ili davanja krajnjem kupcu povoljnijih uvjeta opskrbe. Krajnji kupci imaju pravo raskinuti ugovor u slučaju neprihvatanja novih uvjeta o kojima su obaviješteni (čl. 63. st. (4) ZOTEE).
- Krajnji kupac može u svezi s postupkom promjene opskrbljivača uložiti prigovor Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (dalje u tekstu: HERA), Ulica grada Vukovara 14, 10000 Zagreb. Protiv odluke HERA-e nije dopuštena žalba, ali krajnji kupac može pokrenuti upravni spor pred nadležnim upravnim sudom. Postupak pred upravnim sudom je hitan (čl. 47. st. (10), (11) ZOTEE).

### RWE Energija d.o.o.

Capraška ulica 6  
10000 Zagreb, Hrvatska

T 0800 87 77  
F +385 1 6427 117  
E [info@rwe.hr](mailto:info@rwe.hr)  
I [www.rwe.hr](http://www.rwe.hr)

Članovi Uprave:  
Zoran Miliša  
Juraj Drahovsky  
Miroslav Kulla

Nadležni sud:  
Trgovački sud u Zagrebu  
MBS: 080771938

MB: 2788748  
OIB: 81103558092

Temeljni kapital:  
47.220.000,00 kn  
uplaćen u cijelosti

Poslovna banka:  
Privredna banka Zagreb d.d.  
Radnička cesta 50, Zagreb  
IBAN: HR98 2340 0091 1105 94242  
SWIFT: PBZGHR2X

Hypo Alpe-Adria-Bank d.d.  
Slavonska avenija 6, Zagreb  
IBAN: HR42 2500 0091 1013 5534 6  
SWIFT/BIC: HAABHR22

- U slučaju nezadovoljstva krajnjeg kupca s radom opskrbljivača, krajnji je kupac ovlašten podnijeti prigovor HERA-i sa zahtjevom za nadzor nad radom opskrbljivača (čl. 72. ZOTEE).
- Potrošač ima pravo na podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama trgovca/opskrbljivača ili putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. (čl. 10. st. (1) i (2) ZZP). U smislu ZZP-a potrošačem se smatra svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Potrošač može poslati prigovor trgovcu/opskrbljivaču putem pošte na adresu RWE Energija d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb, telefakom na broj 01 6387 452 ili u elektronskom obliku na e-mail adresu [info@rwe.hr](mailto:info@rwe.hr).
- Potrošač ima pravo na odgovor od strane trgovca/opskrbljivača na njegov pisani prigovor u roku od 15 dana od dana primitka prigovora (čl. 10. st. (5) ZZP).
- Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor o opskrbi električnom energijom sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana od dana njegova sklapanja, što može učiniti slanjem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava volju da raskine ugovor. (čl. 72. i čl. 74. ZZP). Potrošač može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje opskrbljivaču putem pošte na adresu RWE Energija d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb, telefakom na broj 01 6387 452 ili u elektronskom obliku na e-mail adresu [info@rwe.hr](mailto:info@rwe.hr).
- Krajnji kupac/potrošač ima pravo na raskid ugovora o opskrbi električnom energijom i temeljem razloga za raskid navedenih u odredbama Uvjeta i Uvjeta P.

Napomena: Dodatne praktične informacije u vezi s pitanjima iz područja opskrbe električnom energijom potrošači električne energije mogu saznati i uvidom u skočni izbornik pod nazivom „Često postavljana pitanja“ na web stranici opskrbljivača [www.rwe.hr](http://www.rwe.hr).

*Ako mislite da plaćate previše u odnosu na Vašu potrošnju, zabilježite stanje na brojilu i kontaktirajte službu za korisnike RWE-a. Međutim, moguće je da trošite više energije zbog novih aparata, pojačanog grijanja i slično. Načini smanjenja potrošnje bili bi: koristite manje svjetla tijekom dana i navečer, ugradite štedne žarulje ([LED\\_žarulje](#)), ugradite bolju izolaciju u kući, uložite u bolji termostat, trošite više struje u vremenu niže tarife... Čak i potpuno isključivanje električnih uređaja iz mrežnih utičnica kada ste dulje vrijeme odsutni smanjit će potrošnju. Noviji uređaji također troše manje (provjerite oznaku energetske učinkovitosti na uređaju - A označava najbolju učinkovitost itd.).*

*RWE Hrvatska, RWE Plin i RWE Energija kao dio RWE Grupe pridaju najveći značaj zaštiti okoliša. Poslovanje svih članova RWE Grupe pa tako i hrvatskih članica prilagođeno je zahtjevima odgovarajućih Europskih direktiva i lokalnih zakona iz područja zaštite okoliša. Sukladno navedenome i korporativni pravilnici i pravila ponašanja unutar članica RWE Grupe prilagođena su maksimalnim zahtjevima zaštite okoliša. RWE promiče zaštitu okoliša na način da sve svoje kupce pravilno i pravovremeno informira i potiče u provođenju mjera zaštite okoliša.*