

KRATAK PRIKAZ  
RJEŠAVANJA SPOROVA  
IZMEĐU POTROŠAČA I  
OPSKRBLJIVAČA  
ELEKTRIČNOM  
ENERGIJOM

IZV. PROF. DR. SC. FRANE  
STANIČIĆ

BILATERALNI PROJEKT „PРАВNA  
ANALIZA POSTOJEĆEG  
ENERGETSKOG  
ZAKONODAVSTVA U REPUBLICI  
SLOVENIJI I REPUBLICI  
HRVATSKOJ I PREPORUKE ZA  
POBOLJŠANJE,,

ZAGREB, 12. STUDENOG 2019.

---

# RELEVANTNO PRAVO

## Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09)

- Sadrži dio VII – zaštita od postupanja pružatelja javnih usluga.

## Zakon o tržištu električne energije (NN 22/13, 95/15, 102/15, 68/18)

- Opskrba električnom energijom – prodaja električne energije krajnjim kupcima jest javna usluga (univerzalna usluga ili zajamčena opskrba).

## Zakon o regulaciji energetske djelatnosti (NN 120/12, 68/18)

- Čl. 5. st. 1. al. 5.: temeljni cilj regulacije energetske djelatnosti jest i zaštita kupaca energije i energetske subjektata
- Opći uvjeti za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (NN 85/15)

ZAKON O OPĆEM  
UPRAVNOM  
POSTUPKU O ZAŠTITI  
KORISNIKA JAVNIH  
USLUGA

---

# ZAŠTITA PRAVA KORISNIKA JAVNIH USLUGA

Pod postupanjem pružatelja javnih usluga smatra se poduzimanje ili propuštanje radnji pružatelja javnih usluga koje imaju učinak na prava, obveze ili pravne interese fizičkih i pravnih osoba, a o kojima se ne rješava u upravnom postupku.

Ako korisnik javnih usluga smatra da su postupanjem pružatelja javnih usluga povrijeđena njegova prava ili pravni interesi, može izjaviti i prigovor radi zaštite svojih prava, odnosno pravnih interesa tijelu nadležnom za provedbu nadzora nad obavljanjem tih javnih usluga.

Prigovor se može izjaviti sve dok radnja ili propuštanje radnje pružatelja javnih usluga traje.

---

## **POSTUPANJE PO PRIGOVORU KORISNIKA JAVNIH USLUGA**

Nadležno javnopravno tijelo dužno je ispitati navode korisnika javnih usluga te poduzeti mjere iz svoje nadležnosti po pravu nadzora.

Nadležno tijelo dužno je bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana izjavljivanja prigovora, obavijestiti korisnika usluga u pisanom obliku o mjerama koje je u povodu prigovora poduzelo. Ako korisnik usluga nije zadovoljan poduzetim mjerama ili u propisanom roku nije obaviješten o poduzetim mjerama, može pokrenuti upravni spor.

ZAKON O TRŽIŠTU  
ELEKTRIČNE ENERGIJE O  
RJEŠAVANJU SPOROVA  
POTROŠAČ/KUPAC -  
OPSKRBLJIVAČ

# OBVEZE ZBOG PRIRODE OPSKRBE KAO JAVNE USLUGE

---

Opskrbljivač je dužan osigurati mjere za zaštitu krajnjih kupaca.

- Moraju biti utvrđene općim uvjetima

Opskrbom kao tržišnom djelatnosti dužan se baviti na način koji je u skladu s potrebama krajnjih kupaca u RH.


Dužan je pružati univerzalnu uslugu, poduzimati mjere za postizanje sigurne, pouzdane i kvalitetne opskrbe onih krajnjih kupaca koje u okviru takve usluge opskrbljuje.

Posebne obveze zajamčenog opskrbljivača ako opskrbljivač krajnjeg kupca izađe s tržišta.


---

# ZAŠTITA OD POSTUPANJA OPSKRBLJIVAČA ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Strana nezadovoljna radom opskrbljivača može izjaviti prigovor HERA-i u pisanom obliku.



Prigovor se može odnositi na: odbijanje pružanja univerzalne usluge opskrbe, odbijanje pružanja zajamčene usluge opskrbe, primjenu metodologije za određivanje cijene električne energije u okviru zajamčene usluge opskrbe.



HERA je dužna u roku od do 30 dana od dana izjavljivanja prigovora obavijestiti nezadovoljnu stranku u pisanom obliku o mjerama koje je u povodu prigovora poduzela. Ako nezadovoljna strana nije zadovoljna mjerama ili u propisanom roku nije obaviještena o poduzetim mjerama može pokrenuti upravni spor.



# POSTUPAK PROMJENE OPSKRBLJIVAČA

---

Prigovor krajnjeg kupca na postupak promjene opskrbljivača podnosi se HERA-i.

Primjenjuju se pravila ZUP-a jer ovim zakonom nije drugačije propisano.

Odluka, ne obavijest, protiv koje se može pokrenuti upravni spor koji je hitan.

Prigovor nema suspenzivni učinak.

- Ostali prigovori (ne samo na opskrbljivača nego i operatera distribucijskog sustava (HEP-ODS), primjerice:
  - Iznos računa
  - Odbijanje povećanja priključne snage...
- Najprije dužnost obraćanja opskrbljivaču, zatim HERA-i.
- HERA potom rješava spor, protiv njene odluke moguće je jedino pokrenuti upravni spor.
- U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, HERA je bila dužna obnoviti savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača – HERA je osnovala Savjet za regulatorne poslove i zaštitu potrošača.
- Kolektivna zaštita potrošača.
- Alternativno rješavanje sporova.

OVLASTI HERA-E PRI  
ZAŠTITI POTROŠAČA

---

## MEĐU OSNOVNE POSLOVE HERA- E SPADA I



Nadzor energetskih subjekata u obavljanju energetskih djelatnosti.



Nadzor kvalitete opskrbe energijom u skladu s važećim propisima kojima se uređuje obavljanje pojedinih tržišta energije.



Pružanje pomoći, zajedno s drugim mjerodavnim tijelima u osiguranju primjene učinkovitih i propisanih mjera za zaštitu kupaca.



Osiguranje kupcima prava na pristup podacima o vlastitoj potrošnji energije

---

# U OBAVLJANJU TIH POSLOVA HERA JE OVLAŠTENA

Donositi obvezujuće odluke energetskim subjektima.

Provoditi nadzor u vezi s funkcioniranjem tržišta energije te donositi odluke, kao i određivati potrebne i primjerene mjere za promicanje učinkovitog tržišnog natjecanja i osiguranje pravilnog funkcioniranja tržišta

Utvrdivati činjenice i davati odgovarajuće upute pri rješavanju sporova u povodu prigovora na rad operatora sustava.

...

Agencija je u provođenju sustava regulacije energetskih djelatnosti koje se obavljaju kao javne usluge dužna primjenjivati mjere za zaštitu prava krajnjih kupaca u skladu s posebnim zakonima.

HVALA NA VAŠOJ  
POZORNOSTI!