

1 ČESTO POSTAVLJANA PITANJA – FAQ

1.1 OBRAČUN, IZDAVANJE RAČUNA

- Odaberem li HT kao novog opskrbljivača, tko će mi slati račun - HEP ili HT?

Dobivat ćete dva računa.

Na HT računu iskazuje se trošak potrošene el. energije, naknada za obnovljive izvore energije, naknada za opskrbu el. energijom (samo za kategoriju Kućanstvo), solidarna naknada (samo za kategoriju Kućanstvo) i trošarina (samo za kategoriju Poduzetništvo). HEP ODS-u (operatoru distribucijskog sustava) plaćat ćete mrežarinu (korištenje prijenosne i distribucijske mreže) i naknadu za mjernu opskrbu. Račun se ispostavlja dvaput godišnje (svakih 6 mjeseci), a mjesečno se plaćaju tzv. »akontacijske rate«.

Na sve stavke oba računa obračunava se PDV u iznosu 25%.

- Promijenio sam Opskrbljivača na HT, dobio sam neke račune i Ugovor od HEP-a, što je to?

Prilikom promjene Opskrbljivača na HT korisnik od HEP-a zaprima:

- Obavijest o promjeni Opskrbljivača
- Ugovor o korištenju javne usluge kupca električne energije te naplati mrežarine (u nekim slučajevima HEP će radi reguliranja uvjeta distribucije korisniku na potpis poslati ugovor o korištenju mreže)
- Obračunski račun (usklađenje za protekli period prenaplata/nedovoljna uplata)
- Nove akontacijske rate za mrežarinu za iduće obračunsko razdoblje (za 1 mjesec ili nekoliko mjeseci, ovisno kada je predviđeno sljedeće očitavanje brojila)

- Zašto i nadalje na HT računu plaćam naknadu za obnovljive izvore?

Naknada za obnovljive izvore naplaćuje se sukladno zakonskim odredbama (donosi Vlada RH) i plaća ju svaki kupac neovisno kojeg je opskrbljivača odabrao. Od 1.11.2013 godine iznosi 0,04375 kn (s PDV-om) po potrošenom kWh.

- Što je naknada za obnovljive izvore?

Naknada za obnovljive izvore je zakonski propisana obveza kupca u cilju prikupljanja sredstava za poticanje izgradnje obnovljivih izvora električne energije (solarna energija, vjetroelektrane, termoelektrane na bio gorivo).

- Što je mrežarina i koliko iznosi?

Mrežarina je regulirana naknada korištenja prijenosne i distribucijske mreže koju svi kupci plaćaju HEP ODS-u. Obračunava se prema tarifnim stavkama za javnu uslugu korištenja prijenosne i distribucijske mreže, a cijene iste možete pronaći na stranici <http://www.hep.hr/ods/kupci/tarifni.aspx>

- Na koji način mogu platiti račun za energiju?

Mjesečni račun za HT uslugu električne energije (kao i svaki drugi HT račun = plativ je svim dostupnim načinima plaćanja osim, za sada, trajnim nalogom). Račun možete platiti i na platomatima u T-Centrima.

- **Kako mogu provjeriti plaćam li najbolju cijenu ili imam li ispravan tarifni model za moj način potrošnje?**

Na internetskim stranicama HT-a na adresi www.hrvatskitelekom.hr dostupan je on-line kalkulator kojim možete dobiti okvirni izračun troškova ovisno o predviđenoj potrošnji.

- **Što ako sam preplatio račune u HEP-u nakon čega sam prebačen u HT? Što će biti s iznosom koji sam preplatio?**

Ukoliko ste preplatili račune HEP ODS-u, možete zatražiti od HEP-a povrat ili samo prelići iznos na način da time podmirujete HEP račune za mrežarinu.

- **Pored nižih cijena i dodatnih pogodnosti koje mi pruža HT-a želim još dodatno uštedjeti. Kako to ostvariti?**

Na internetskim stranicama HT-a i Poglavlju broj 3. Savjeti o energetske učinkovitosti dostupni su savjeti o energetske učinkovitosti, tj. konkretni primjeri racionalnog korištenja električne energije i kako (pored ušteda koje omogućuje HT) dodatno uštedjeti na troškovima električne energije.

- **Prvi račun dobiven od HT je ipak viši od očekivanog. Što učiniti?**

Račun se izdaje temeljem dostavljenog podatka o potrošnji od strane HEP-a. Preporučujemo da HEP-u dostavite vaše aktualno stanje brojila (koje će HEP dostaviti HT-u), kako bi sljedeći HT-ov račun bio sukladan vašoj aktualnoj potrošnji i kojim će se »prebiti« eventualno preplaćeni iznosi po prethodnom računu.

- **Čini mi se da mi je račun neobično visok. Što mogu učiniti da smanjim potrošnju?**

Ako mislite da plaćate previše u odnosu na Vašu potrošnju, zabilježite stanje na brojilu i kontaktirajte službu za korisnike HT-a. Međutim, možda trošite više energije zbog novih aparata, pojačanog grijanja itd. Načini smanjenja potrošnje bili bi: koristite manje svjetla tijekom dana i navečer, ugradite štedne žarulje, ugradite bolju izolaciju u kući, uložite u bolji termost, 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.). Kompletan popis savjeta za uštedu energije nalazi se niže u dokumentu u Poglavlju broj 3. Savjeti o energetske učinkovitosti.

- **Što je solidarna naknada?**

Solidarna naknada je dodatak na cijenu električne energije za sve krajnje kupce iz kategorije kućanstva bez obzira na opskrbljivača, kojim se prikupljaju sredstva odlukom Vlade Republike Hrvatske kako bi se putem socijalne potpore smanjilo siromaštvo energijom ugroženih kupaca.

- **Koja je cijena Solidarne naknade?**

Cijena solidarne naknade iznosi 0,03 kn (bez PDV-a) / 0,0375 kn (s PDV-om) za svaki kWh potrošene električne energije.

- **Zašto se uvodi solidarna naknada?**

Uredbom Vlade Republike Hrvatske "Uredbe o kriterijima za stjecanje statusa ugroženih kupaca energije iz umreženih sustava" predloženoj na 246. sjednici Vlade Republike Hrvatske održanoj 02.09.2015., uvodi se "Solidarna naknada" kao dodatak na cijenu električne energije za krajnjeg kupca iz kategorije kućanstva kako bi se putem socijalne potpore smanjilo siromaštvo energijom ugroženih kupaca.

- **Kome se uvodi plaćanje solidarne naknade?**

Solidarna naknada uvodi se za sve krajnje kupce iz kategorije kućanstva.

- **Ima li korisnik pravo na raskid ugovora?**

Promjena tarifnih stavki za korištenje mreže ili promjena PDV-a ili promjena drugih poreza, doprinosa, trošarina i naknada koje određuju nadležne državne institucije ne predstavljaju promjenu cijene električne energije Opskrbljivača, te sukladno tome korisnik nema pravo na raskid ugovora.

- **Zašto me tražite da dostavim stanje brojila?**

Stanje brojila služi kako bi se napravio obračun sa dosadašnjim opskrbljivačem. Temeljem dosadašnje potrošnje HEP ODS radi procjenu akontacijskih rata, prema njima HT će vam dostavljati račune. Nakon 6 mjeseci radi se poravnavanje između dosad uplaćenog iznosa i cijene stvarno potrošene energije. Ukoliko želite plaćati po stvarnoj potrošnji u obavezi ste mjesečno dostavljati HEP ODS-u stanje brojila.

- **Kako izračunavate mjesečnu potrošnju za kategoriju Kućanstvo?**

U Hrvatskoj ima skoro dva milijuna kupaca električne energije kategorije - kućanstvo. Mjesečno ili dvomjesečno očitavanje brojila svim kućanstvima izazvalo bi velike dodatne troškove operatoru mreže, čime bi povećalo i ukupnu cijenu električne energije. Da bi se to izbjeglo operator mreže procjenjuje mjesečnu potrošnju svakog kupca u razdoblju do idućeg obračuna, što je definirano Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom kao standardna usluga za sve kupce. Mjesečna novčana obveza predstavlja račun za ugovorenu električnu energiju koja je potrošena u nekom mjesecu obračunskog razdoblja, s danom dospijeca sredinom mjeseca na koji se ta novčana obveza odnosi.

- **Kako izračunavate mjesečnu potrošnju za kategoriju Kućanstvo?**

Izračun vrši HEP ODS utvrđivanjem prosjeka ukupne potrošene električne energije u prethodnom šestomjesečnom obračunskom razdoblju, uzevši u obzir sezonski efekt.

- **Koje mi je dospijeće plaćanja računa?**

Dospijeće je navedeno na računu.

- **Što da učinim ako nisam primio konačni račun od starog opskrbljivača?**

Kontaktirajte Vašeg starog opskrbljivača.

- **Nisam siguran da li mi je mjesečna potrošnja dobro izračunata. Kako mogu pokrenuti provjeru?**

U slučaju velikih razlika između mjesečnog računa i vaše stvarne potrošnje kontaktirajte HEP ODS koji vrši mjerenja i praćenje potrošnje električne energije. Očitavanjem svog brojila na kraju svakog mjeseca plaćat ćete po stvarnoj potrošnji.

- **Moj je račun procijenjen - kako ga mogu ažurirati?**

Možete naručiti izvanredno očitavanje brojila kod Operatora distribucijskog sustava HEP ODS ili predati očitavanja brojila HEP ODS-u na internetskoj stranici HEP-a.

- **Primio sam račun za opskrbu električnom energijom i od HT-a i od starog opskrbljivača - što mogu učiniti?**

Nakon prelaska HT-u i dalje ćete plaćati mrežarinu HEP ODS-u dok bi račun za opskrbu trebao doći od strane HT-a. No ukoliko dobijete dva računa za opskrbu to se može dogoditi ako stari opskrbljivač ispostavlja račune za prethodni mjesec, a sadašnji opskrbljivač (HT) za tekući mjesec. Ako nakon prelaska novom opskrbljivaču (tj. HT-u) i dalje primete račune za opskrbu od starog opskrbljivača, kontaktirajte ga.

- **Što ako propustim jedno plaćanje ili kasnim s plaćanjem?**

Ako ne platite do datuma naznačenog na računu, HT će Vam poslati opomenu i zaračunati Vam zateznu kamatu. Ako ne platite nakon opomene, HT će pokrenuti postupak Vašeg isključenja iz električne mreže. Ponovo će Vas spojiti kada podmirite dugovanje i eventualno kada platite trošak ponovnog spajanja na mrežu.

- **Mogu li promijeniti dospijeće plaćanja računa?**

Dospijeće plaćanja računa definirano je od strane HT-a te isto nije moguće izmijeniti.

- **Mogu li promijeniti datum očitavanja brojila?**

Za promjenu datuma očitavanja brojila, molimo vas kontaktirajte HEP ODS budući da je isti nadležan za očitavanja potrošnje.

- **Koliko iznosi naknada za kašnjenje u plaćanju?**

Naknada je definirana u okviru zakonskih zateznih kamata.

- **Što je uključeno u moju cijenu kWh?**

Cijena utrošene električne energije, naknada za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora, trošarina za korisnike kategorije poduzetništvo i PDV.

- **Plaćaju li se penali za prijevremeni raskid ugovora?**

Ne naplaćuje se naknada za prijevremeni raskid ugovora. No, u slučaju da imate ugovoreno minimalno obvezno trajanje Ugovora, te raskid Ugovora zatražite prije isteka istog, obračunat će vam se penali ovisno o ponudi tijekom koje ste potpisali minimalno obvezno trajanje Ugovora.

- **Želim pojašnjenje za oba računa. Kome se mogu obratiti?**

Za pojašnjenje HT-ovog računa obraćate se nama, dok za HEP ODS račun, morate se obratiti HEP-u.

- **Što se događa ako se preselim?**

Ako se selite trebali biste unaprijed kontaktirati HEP ODS i dogovoriti izradu konačnog računa za staru lokaciju i izradu novog ugovora za novu lokaciju.

- **Koga mogu nazvati ako imam pitanje vezano za moj ugovor?**

1.2 NOVIKUPCI

▪ Je li obvezno promijeniti opskrbljivača?

Nije, ali potrošači el. energije na području RH mogu besplatno odabrati HT kao opskrbljivača u svakom trenutku kad isto poželeva, kako bi ostvarili sve pogodnosti koje pruža HT: niže, povoljnije cijene el. energije i pogodnosti u sklopu drugih promotivnih ponuda.

▪ Zašto bi potrošač odabrao upravo HT ponudu el. energije?

Jer HT u odnosu na univerzalnu uslugu (pruža se od strane HEP ODS d.o.o.) omogućuje niže cijene el. energije, te omogućava dodatne uštede kroz pogodnosti u sklopu aktualnih promotivnih ponuda ukoliko podnosite zahtjev tijekom trajanja istih. Kategorija poduzetništvo ostvaruje i dodatnu uštedu jer se za ovu kategoriju ne obračunava naknada za opskrbu (godišnja ušteda 525,00 kn (s PDV-om))."

▪ Što se mijenja, a što ostaje isto prijelazom sa starog opskrbljivača na HT kao novog opskrbljivača i odabirom HT usluge električne energije?

Promjenom, ostvarujete pravo na niže troškove električne energije i druge dodatne pogodnosti u vidu ušteda prikazano na zasebnom HT računu koji ispostavlja HT. I nadalje imate zajamčenu i sigurnu opskrbu električnom energijom, uz napomenu da HEP ostaje biti vlasnikom vodova i trafostanica, koji je odgovoran za sve hitne intervencije i eventualne prekide opskrbe, a ističemo da HEP i nadalje provodi očitavanje brojila, neovisno što ste odabrali HT kao novog opskrbljivača električnom energijom.

▪ Tko je, ustvari, opskrbljivač električne energije?

Opskrbljivač je poslovni subjekt koji obavlja tržišnu energetska djelatnost, a to je opskrba kupaca električnom energijom - HT je jedan od opskrbljivača na HR tržištu električnom energijom.

▪ Što je posao HEP ODS-a kao operatora distribucijskog sustava?

Operator distribucijskog sustava (na području Hrvatske to je HEP ODS d.o.o.) zadužen je za razvoj, održavanje i djelovanje distribucijske mreže, osiguranje sigurne i kvalitetne električne energije te za sva tehnička pitanja povezana s priključenjem na distribucijsku mrežu.

▪ Što je obračunsko mjerno mjesto?

Mjesto u mreži na priključku električne energije na kojem se pomoću mjerila (el. brojilo) obavlja mjerenje potrošene električne energije radi obračuna i naplate iste.

▪ Koliko često dobivam račune?

Račun primete jednom mjesečno.

1.3 PRELAZAK NA NOVOG OPSKRBLJIVAČA

▪ Koliko plaćam promjenu na HT kao opskrbljivača električnom energijom?

Promjena opskrbljivača je besplatna.

- **Želim prijeći na HT kao novog opskrbljivača. S postojećim opskrbljivačem imam ugovoru obvezu na određeni vremenski rok. Moram li platiti prijevremeni raskid i kome plaćam isti?**

Promjena na HT kao novog opskrbljivača se ne plaća. Za informacije o uvjetima raskida ugovornih obveza s drugim opskrbljivačima molimo Vas obratite se direktno njima.

- **Odaberem li HT kao novog opskrbljivača električnom energijom, mijenja li se kvaliteta električne energije?**

Ne, električna energija uvijek je jednake kvalitete neovisno o opskrbljivaču.

- **Je li nužno prijelazom na HT kao novog opskrbljivača el. energijom mijenjati brojilo električne energije?**

Ne, brojilo ne treba mijenjati, niti su potrebne bilo kakve druge preinake na vašem priključku električne energije odnosno na vašoj električnoj instalaciji prilikom odabira HT-a kao novog opskrbljivača el. energijom.

- **Imam dvotarifno brojilo. Odaberem li HT kao novog opskrbljivača kad plaćam jeftiniju struju?**

Korisnicima dvotarifnih brojila (bijeli tarifni model) vremena jeftinije struje ostaju ista. Viša tarifa VT obračunava se od 07.00 do 21.00 h tijekom zimskog računanja vremena, odnosno od 08.00 – 22.00 tijekom ljetnog računanja vremena, dok se niža tarifa NT obračunava od 21.00 do 07.00 tijekom zimskog računanja vremena, odnosno od 22.00 do 08.00 tijekom ljetnog računanja vremena.

- **Trenutačno koristim crni / crveni / narančasti / žuti tarifni model? Mogu li odabrati HT kao novog opskrbljivača?**

HT kao novog opskrbljivača, trenutačno mogu odabrati samo korisnici bijelog (jednotarifna brojila) i plavog tarifnog modela (dvotarifna brojila). Podatak o vašem trenutačnom tarifnom modelu dostupan je na postojećem HEP-ovom računu.

- **Kako mogu promijeniti tarifni model (npr. iz narančastog u plavi) kako bih odabrao HT-ovu ponudu električne energije?**

Tarifni model možete promijeniti jedanput godišnje, nakon isteka 12 mjeseci od posljednje promjene, a za uvjete zamjene morate se obratiti isključivo HEP ODS-u - operatoru distribucijskog sustava u RH.

- **Prelazim drugom opskrbljivaču energije. Kad ću dobiti zadnji račun za opskrbu od starog opskrbljivača?**

To ovisi o standardnom postupku starog opskrbljivača propisanom u općim uvjetima opskrbljivača električnom energijom.

- **Postoji li mogućnost obustave isporuke električne energije kada prelazim na HT?**

HT ima obvezu isporučiti Vam električnu energiju od dana naznačenog u ugovoru. Ako ste izvršili sva plaćanja, neće doći do prekida u opskrbi električne energije.

- **Moram li kod prelaska kontaktirati postojećeg opskrbljivača?**

U pravilu će Vaš novi opskrbljivač obavijestiti Vašeg starog opskrbljivača te obaviti sve poslove oko prelaska novom opskrbljivaču.

- **Naplaćujete li naknadu za prelazak s postojećeg opskrbljivača na HT?**

Ne.

- **Koliko traje postupak promjene opskrbljivača?**

Obično manje od mjesec dana. Ukoliko s Hrvatskim Telekomom potpišete Zahtjev za promjenu opskrbljivača do 15. u tekućem mjesecu, moguće je uslugu aktivirati od prvog dana u idućem mjesecu (ovisno o izdavanju Potvrde o usklađenosti koju operator distribucijske mreže dostavlja HT-u).

- **Kome se javiti u slučaju prekida isporuke el. energije, odnosno kod kvarova i drugih tehničkih poteškoća (nestabilni napon, pregoreni osigurač ili limitator i sl.) na priključku električne energije?**

Neovisno je li Vaš opskrbljivač HT ili netko drugi, za navedeno (kao i dosad) javljate se isključivo nadležnom operatoru distribucijske mreže, a to je HEP ODS d.o.o.

1.4 CIJENE, UGOVOR:

- **Što se događa na kraju / po isteku mog ugovora?**

Ugovor s HT-om se sklapa na neodređeno vrijeme (uz mogućnost potpisivanja minimalnog obveznog trajanja Ugovora na 12 ili 24 mjeseca), te Ugovor traje sve dok jedna strana ne otkaže isti.

- **Mogu li raskinuti ugovor s HT-om i koliko to košta?**

Ugovor s HT-om možete raskinuti u bilo kojem trenutku. U slučaju da imate ugovoreno minimalno obvezno trajanje Ugovora, te raskid Ugovora zatražite prije isteka istog, obračunat će vam se penali ovisno o ponudi tijekom koje ste potpisali minimalno obvezno trajanje Ugovora.

- **Koliko ću plaćati po kilovatsatu (kWh) električne energije na bazi prosječne mjesečne potrošnje od 1.000 kWh?**

Ovisi o tarifama Vašeg opskrbljivača. Procijenjeni mjesečni račun možete provjeriti na HT-ovoj internetskoj stranici uz pomoć kalkulatora.

1.5 PRIKLJUČENJE

- **Koje podatke trebam dostaviti da bih odabrao HT kao novog dobavljača?**

Za odabir HT-a kao novog dobavljača potrebno je dostaviti:

- Osobne podatke: ime i prezime, adresu, kontakt telefon i OIB vlasnika priključka
- Dodatne obavezne podatke: adresa i broj obračunskog mjernog mjesta, naziv distribucijskog mjesta, tarifni model (bijeli dvotarifni ili plavi jednotarifni)

Navedeni podaci su potrebni, jer bez njih promjena opskrbljivača nije moguća, te će zahtjev biti odbijen od strane HEP ODS-a.

Sve navedene podatke možete pronaći na polugodišnjem obračunu od HEP-a (račun koji HEP ODS izdaje svakih 6 mjeseci). Kako bi se povećala uspješnost i ubrzala promjena opskrbljivača, preporučamo da nam osim gore navedenih obaveznih podataka dostavite i sljedeće podatke:

- Trenutno stanje brojila
- Šifra brojila

Preporuka - prilikom podnošenja zahtjeva za prijelaz na HT ponesite sa sobom /imajte pri ruci dosadašnji (posljednje izdani) HEP ODS račun potrošene el. energije (šestomjesečni obračun).

- **Dolazi li tijekom promjene opskrbljivača do prekida isporuke električne energije?**

Ne, do prekida ne dolazi.

- **Kad ću biti prebačen na HT ako danas podnesem zahtjev?**

Ukoliko s Hrvatskim Telekomom potpišete Ugovor za promjenu opskrbljivača do 15. u tekućem mjesecu, moguće je uslugu aktivirati od prvog dana u idućem mjesecu (ovisno o izdavanju Potvrde o usklađenosti koju operator distribucijske mreže dostavlja HT-u).

- **Moj postojeći opskrbljivač ima prigovor na prelazak. Što da učinim?**

Zakonski imate pravo na slobodan odabir ili promjenu opskrbljivača. Vaš postojeći opskrbljivač nema pravo prigovora na prelazak.

- **Mogu li promijeniti opskrbljivača električne energije ako sam najmoprimac prostora tj. nisam vlasnik prostora (stan, poslovni prostor i slično)?**

Kupac može postati samo ona osoba (pravna ili fizička) na čije ime glasi brojilo kod mrežnog operatora. HT ne može ugovoriti opskrbu električnom energijom najmoprimcima, koji nemaju sklopljen ugovor s mrežnim operatorom.

1.6 OČITAVANJE BROJILA

- **Odabrao sam HT kao novog opskrbljivača? Kome dostavljam stanje brojila?**

Kao i dosad očitavanje brojila (ili dostava stanja brojila) provodi se od strane HEP ODS-a. Stanje brojila NE javlja se HT-u. HEP ODS će HT-u javiti podatak temeljem kojeg će HT obračunavati potrošenu el. energiju.

- **Kako vršim očitavanje brojila?**

Ovisi o modelu brojila koje koristite. Najbolje je da kontaktirate HEP koji će Vam dati upute za očitavanje Vašeg brojila. HEP je zadužen za očitavanje brojila svih korisnika.

- **Koje je najbolje vrijeme za dostavu očitavanja brojila?**

Ukoliko imate obvezu mjesečnog očitavanja brojila, najbolje je to učiniti početkom mjeseca (ili na datum definiran od strane opskrbljivača). S druge strane, ukoliko imate mjesečnu procjenu potrošnje, još uvijek imate mogućnost poslati svoja očitavanja brojila u slučaju da tijekom godine dođe do znatne promjene u potrošnji električne energije.

- **Koliko često šaljete tehničare da očitaju brojila?**

Vaše brojilo obično se očitava jednom godišnje (ponekad svakih 6 mjeseci). Tijekom godine dobivat ćete račune za procijenjenu potrošnju električne energije, a jednom godišnje (ponekad dva puta) obračun će se izvršiti na temelju stvarne potrošnje.

- **Odabrao sam HT kao novog opskrbljivača. Želim mjesečno dostavljati stanje brojila kako bi mi HT obračunavao realnu potrošnju. Kome se obratiti?**

Molimo, obratite se HEP ODS-u kao operatoru distribucijskog sustava.

- **Što je broj obračunskog mjernog mjesta?**

To je broj koji se koristi za jedinstvenu identifikaciju mjesta opskrbe električnom energijom, na primjer Vašeg kućanstva. Dodjeljuje se svakom električnom priključku u zemlji.

- **Što je serijski broj brojila?**

To je broj za identifikaciju električnog brojila. Budući da svako brojilo ima jedinstven broj, to olakšava praćenje mogućih kvarova.

- **Mislim da mi je brojilo netočno. Što da učinim?**

Možete kontaktirati HEP ODS koji će organizirati provjeru kako bi se utvrdila točnost brojila. Ukoliko se utvrdi da je brojilo netočno i odstupa od važećih specifikacija, troškove provjere i eventualno novog brojila snosit će Operator distribucijske mreže.

- **Tko očitava moje brojilo?**

Ovlašteni tehničar Operatora distribucijske mreže (HEP ODS).

- **Brojilo mi je prestalo raditi - što da učinim?**

Kontaktirajte HEP kako biste dogovorili zamjenu ili popravak brojila. Sve troškove nastale kvarom brojila obično snosi Operator distribucijskog sustava.

- **Moram premjestiti brojilo - kako da to uredim?**

Možete kontaktirati HEP ODS i dogovoriti dolazak ovlaštenog tehničara koji će Vam pomoći premjestiti brojilo.

- **Koliko često treba očitavati brojilo?**

Ukoliko se obračun vrši na temelju mjesečne potrošnje električne energije, ne trebate očitavati brojilo (osim za osobnu informaciju). S druge strane, ukoliko imate mjesečnu procjenu potrošnje, brojilo morate očitavati svaki mjesec i slati očitavanja HEP ODS-u.

- **Stanje brojila mi je 'izvan raspona'. Što da učinim?**

Kontaktirajte HEP ODS koji će organizirati resetiranje brojila ili Vas voditi kroz postupak resetiranja brojila.

2. POJMOVNIK

- **Obračunsko razdoblje:** Obračunsko razdoblje temelji se na ciklusu očitavanja brojila. U nekim mjesecima Obračunsko razdoblje obuhvatit će različiti broj dana, ali radi se otprilike o 30 dana.
- **Kapacitet:** Količina električne energije koja se može isporučiti odjednom od strane proizvodne jedinice, proizvodne stanice ili od strane svih postrojenja elektroenergetskog sustava.
- **Promjena vlasništva:** U Hrvatskoj i prijašnji i novi vlasnik mora ispuniti obrazac zahtjeva za promjenu vlasništva kako bi osigurali da ne dođe do prekida opskrbe električnom energijom. Ispunjeni obrazac, preslika kupoprodajnog ugovora i ugovor s HT-om dostavljaju se HT-u telefaksom ili poštom.

- Kogeneracija: Energetsko postrojenje koje proizvodi i električnu (ili mehaničku) energiju i toplinsku energiju (paru ili procesnu toplinu).
- Konkurencija: Dopušta se da dva ili više subjekata prodaju slične proizvode ili usluge, u ovom slučaju opskrbu električne energije, na istom tržištu.
- Konkurentski pružatelj: Opskrbljivači električnom energijom koji se natječu na dereguliranom tržištu. Zovu se i maloprodajni opskrbljivači.
- Potrošački ugovor: Pisani sporazum između kupca i opskrbljivača električnom energijom.
- Uvjeti ugovora: Odredbe u ugovoru između opskrbljivača električnom energijom i potrošača, uključujući odredbe o cijeni, trajanju usluge i mogućnosti raskida ugovora.
- Mjesečna naknada: Mjesečna naknada koju kupac plaća s obzirom na količinu utrošene energije.
- Odabir kupca: Pravo potrošača električne energije da kupuje, uspoređuje cijene i odabere proizvođača električne energije ili opskrbljivača električnom energijom.
- Onemogućen pristup: Dopis o onemogućenom pristupu dostavlja se kada lokalni operator ne može pristupiti vašem brojilu u svrhu očitavanja. Molimo kontaktirajte lokalnog operatora i omogućite mu pristup Vašem brojilu radi očitavanja kako biste osigurali ispravno ispostavljene račune.
- Potražnja: Količina energije koja se u određenom trenutku troši, mjerena u vatima, kilovatima ($kW=1000$ vata), ili megavatima ($mW=1000$ kilovata, ili milijun vata).
- Deregulacija: Ukidanje monopolističke usluge u određenoj industrijskoj grani i dopuštanje razvoja tržišnog natjecanja, ponekad se koristi naizmjenično s restrukturiranjem.
- Distribucija: Proces distribucije električne energije putem niskonaponskih vodova do kućanstva ili poslovnog objekta potrošača. Distribucija uključuje lokalne vodove, transformatore, trafostanice, i drugu opremu koja se koristi za isporuku struje s visokonaponskih vodova do kućanstava i poslovnih objekata.
- Naknada za distribuciju: Cijena (po kilovatsatu) koju zaračunava Operator distribucijskog sustava (HEP ODS).
- Operator distribucijskog sustava (HEP ODS): Regulirani energetski subjekt koji izgrađuje i održava distribucijske vodove koji spajaju prienosnu mrežu prema krajnjem korisniku.
- Dospijeće: Dan kada Vaše plaćanje mora biti zaprimljeno u HT-u.
- Naknada za prijevremeni raskid: Naknada koja se naplaćuje za zatvaranje računa prije isteka trajanja ugovora, da bi se pokrili troškovi nastali HT-u za unaprijed kupljenu električnu energiju u cilju osiguravanja nepromjenjive cijene tijekom trajanja Vašeg ugovora. Molimo pročitajte uvjete poslovanja u svezi točnog izračuna naknade.
- Opskrbljivač: Subjekt koji ima dozvolu državne regulatorne agencije za isporuku elektroenergetskih usluga potrošačima. S pravom na izbor, potrošači mogu odabrati svog opskrbljivača električnom energijom. Električnu energiju zatim isporučuje potrošačeva kompanija za opskrbu električnom energijom.
- Energija: Rezultat potrošnje struje kroz određeno vrijeme. U elektroenergetskom sustavu mjeri se u vatsatima: 1.000 vatsati = 1 kilovatsat, što je jednako žarulji od 100 vati koja svijetli 10 sati. Većina cijena električne energije za kućanstva iskazana je u kilovatsatima. Kod plina se mjeri u volumenu plina (kubični metri) ili u zamjenskim jedinicama (jedinice topline, q.v.).
- Programi energetske učinkovitosti: Programi izrađeni da pomognu potrošačima trošiti energiju na učinkovitiji način.
- HERA: Hrvatska energetska regulatorna agencija uređuje cijenu i uvjete prodaje električne energije u međudržavnom trgovanju te regulira cijenu i uvjete svih usluga prijenosa.
- Nepromjenjiva cijena: Cjenovni model koji se ne mijenja tijekom cijelog ugovornog razdoblja. Svaki mjesec dobivate račun po istoj cijeni za energiju, bez obzira na promjene na tržištu energije.
- Proizvodnja: Proces proizvodnje električne energije. Proizvodnja se može odnositi i na količinu proizvedene električne energije, obično izražene u vatsatima, kilovatsatima (kWh) ili megavatsatima (MWh).
- Proizvođač: Kompanija koja proizvodi električnu energiju. Ova se energija može proizvoditi pomoću plina, nuklearnog reaktora, elektranom na ugljen ili raznim obnovljivim izvorima energije.
- Mreža: Sustav međuspojenih električnih vodova i generatora kojime se upravlja u cilju zadovoljavanja potreba kupaca spojenih na mrežu na raznim točkama.

- Zelena električna energija: Opći pojam koji opisuje ekološki prihvatljivu električnu energiju. Obično se koristi mješavina izvora energije u kojoj je najmanje jedan izvor obnovljiva energija.
- Kilovatsat (kWh): Osnovna jedinica električne energije koja je jednaka jednom kilovatu struje isporučenom ili uzetom iz strujnog kruga neprestano kroz sat vremena. Jedan kilovatsat jednak je 1.000 kilovatsati.
- Naknada za zakašnjelo plaćanje: Procijenjena naknada kada se plaćanje knjiži ili provodi kroz račun nakon dospijeca.
- Opterećenje: Količina struje povučene iz sustava operatora u određenom trenutku. Vršno opterećenje je najviša količina struje povučene u bilo kojem trenutku, ili maksimalni kapacitet ili potražnja operatora.
- Profil opterećenja: Podaci o potrošnji kupca kroz određeno razdoblje, obično u vidu dijagrama opterećenja.
- Tržišna cijena: Cijena definirana zajedničkom odlukom velikog broja kupaca i prodavača na konkurentskom tržištu.
- Prodavatelj: Subjekt koji prodaje električnu energiju u veleprodaji ili maloprodaji na konkurentskom tržištu.
- Megavatsat (MWh): Jedan megavatsat jednak je milijunu (1.000.000) vatsati.
- Obveza pružanja usluge: Obveza operatora da isporuči elektroenergetsku uslugu svakom potrošaču koji zahtijeva uslugu i koji je spreman platiti cijenu utvrđenu za dotičnu uslugu.
- Vrijeme izvan vršnog opterećenja: Razdoblja kada se energija isporučuje u količinama koje su daleko ispod maksimalne potražnje operatora.
- Vrijeme vršnog opterećenja: Razdoblja kada se energija isporučuje blizu i uključujući maksimalnu potražnju operatora.
- Vršno opterećenje: Maksimalno opterećenje koje doživi potrošač u određenom vremenskom razdoblju.
- Kapacitet vršnog opterećenja: Kapacitet koji se koristi u vremenima maksimalne potražnje.
- Pouzdanost: Sposobnost elektroenergetskog sustava da u bilo koje vrijeme isporuči tražene količine struje i energije i da izdrži nagle smetnje kao što su kratki spojevi ili nepredviđeni gubitak pogona sustava.
- Obnovljiva energija: Tehnologije održive energije koje uključuju energiju stvorenu pomoću sunčeve svjetlosti, vjetrova, otpada, vode, metana iz deponijskih plinova, gorivih ćelija i biomase.
- Restrukturiranje: Obično se odnosi na razdvajanje komunalnih funkcija vertikalno integriranih energetske operatora u subjekte koji zasebno rade pod zasebnim vlasništvom; ponekad se naizmjenično koristi s pojmom deregulacija.
- Natjecanje na maloprodajnom tržištu: Sustav u kojemu više od jednog opskrbljivača električnom energijom može vršiti prodaju prema kupcima u maloprodaji i gdje maloprodajni kupci mogu kupovati kod više od jednog opskrbljivača.
- Maloprodajno tržište: Tržište na kojemu se struja i druge energetske usluge prodaju neposredno krajnjem kupcu.
- Tarifa: Dokument odobren od strane regulatorne agencije u kojemu su navedeni uvjeti, uključujući plan cijena, pod kojima će se pružati elektroenergetske usluge.
- Prijenos: Proces prijenosa električne energije od proizvođača do elektroenergetske kompanije, putem visokonaponskih strujnih vodova.
- Izdvajanje: Razdvajanje elektroenergetske djelatnosti u osnovne komponente - proizvodnju, prijenos i distribuciju - te ponuda prodaje svake komponente po pojedinačnoj cijeni.
- Operator: Regulirana elektroenergetska kompanija koja ima značajke prirodnog monopola.
- Natjecanje na veleprodajnom tržištu: Sustav u kojemu distributer električne energije može kupiti struju od raznih proizvođača električne energije.
- Veleprodajno tržište električne energije: Prodaja i kupnja električne energije od proizvođača prema trgovcima (koji prodaju kupcima u maloprodaji).
- Mrežarina: naknade za korištenje vodova u prijenosu i distribuciji.

3 SAVJETI O ENERGETSKOJ UČINKOVITOSTI

3.1 JEDAN NAČIN SMANJENJA TROŠKOVA ENERGIJE JEST DA SMANJITE UTROŠAK ENERGIJE. U SKLOPU NAŠE USLUGE, NUDIMO VAM SAVJETE VEZANE ZA RACIONALNO KORIŠTENJE ENERGIJE.

3.2 HLAĐENJE

- Pokušajte povećati temperaturu na regulatoru Vašeg klima uređaja. Preporučena temperaturna razlika između hlađenog i vanjskog prostora ne bi trebala prelaziti 5 °C. Već bi povećanje za samo dva stupnja moglo proizvesti značajne uštede, a razlika se vjerojatno neće primijetiti.
- Svedite korištenje središnjeg klima uređaja na minimum ili isključite uređaj ako planirate krenuti na put.
- Razmislite o ugradnji termostata koji se može programirati. Jednostavno postavite vremena i temperature koje odgovaraju Vašem rasporedu i mogli biste ostvariti novčane uštede u ugodno rashlađenom prostoru.
- Servisirajte Vaš klima uređaj svake godine. Osigurajte da serviser provjeri kondenzator, isparivač, ventilator, filter, razinu maziva i električne kontakte. Zamijenite istrošene i prljave dijelove za maksimalnu učinkovitost.
- Za najbolji rad klima uređaja zamijenite njegove filtre svaki mjesec. Prljavi filtri ograničavaju protok zraka i sustav zbog njih radi dulje i time troši više energije.
- Kupite uređaj odgovarajuće veličine za potrebe Vaše obitelji. Preveliki klima uređaj će rasipavati energiju.
- Osigurajte primjerenu izolaciju. Izolacijom sprječavate ulazak topline u ljetnim mjesecima i zadržavate toplinu prostoriji tijekom zime. Odgovarajuća izolacija može se isplatiti već u nekoliko godina smanjenjem izdataka za hlađenje i grijanje.
- Osigurajte odgovarajuću prozračenost potkrovlja. Temperature u potkrovlju ponekad dosežu 140 stupnjeva u ljetnim mjesecima. Dobra ventilacija potkrovlja može smanjiti temperaturu i smanjiti troškove hlađenja u Vašem domu.
- Zatamnite staklo na Vašim prozorima, posebno na istočnoj i zapadnoj strani, pomoću tendi, sjenila ili roleta. Drveće i grmlje koje stvara sjenu također pomaže smanjiti rad klimatizacije. Žaluzine ili zastori također pomažu.
- Ako zatvorite vrata kamina tijekom ljeta i zimi (kada se ne koristi), možete smanjiti račune za hlađenje i za grijanje. Postavljanje stakla za kamin također će spriječiti izlazak zraka kroz dimnjak.

3.3 KUHANJE

- Osigurajte da vrata pećnice dobro zatvaraju.
- Koristite mikrovalnu pećnicu umjesto klasične kada je to moguće. Za kuhanje ne postoji energetski učinkovitiji uređaj od mikrovalne pećnice.
- Kada kuhate na štednjaku, držite tavu na sredini grijaće ploče i stavite poklopac na posude u kojima se kuha.
- Prokuhajte samo onoliko vode koliko Vam treba - samo osigurajte da ima dovoljno vode da pokrije grijač. Čim voda prokuha, smanjite snagu grijača.
- Korištenjem kuhinjske nape i ventilatora u kupaonici za odvod prekomjerne topline i vlage možete ostvariti uštede u mjesečnim troškovima za hlađenje.

3.4 PREPORUKE ZA RASVJETU UNUTARNJIH PROSTORA

- Steknite naviku gašenja svjetla kada napuštate prostoriju.
- Koristite samo jednu žarulju za rasvjetna tijela koja imaju više grla za žarulje ili zamijenite dodatne žarulje žaruljama manje snage.
- Koristite štedne žarulje koje imaju i do deset puta dulji životni vijek od klasičnih žarulja, a troše znatno manje energije. Jedna štedna žarulja snage 20 do 25 W daje istu svjetlost kao obična žarulja od 100 W.
- Razmislite o korištenju rasvjetnih tijela s tri razine osvjetljenja; one olakšavaju zadržavanje niže razine osvjetljenja kada jako svjetlo nije potrebno.
- Bojite zidove u svjetlije boje, što smanjuje potrebu za umjetnim osvjetljenjem.
- Koristite tungsten halogene žarulje za fokusiranu svjetlost - one traju dulje i učinkovitije su do 100%.
- Ugradite vanjska osvjetljenja sa senzorom pokreta.
- Koristite visokofrekventne predspojne naprave za fluorescentne cijevi jer smanjuju titranje, a još više štede struju u odnosu na štedne žarulje. Mogu se postaviti u kuhinje, dvorane, radionice i garaže.

3.5 PREPORUKE ZA RASVJETU VANJSKIH PROSTORA

- Zamijenite dekorativne svjetiljke za vanjski prostor. Oko 8 dekorativnih svjetiljki na zemni plin koje gore tijekom cijele godine potroše količinu zemnog plina kojim bi se mogao zagrijati prosječan dom tijekom cijele zime.
- Koristite svjetiljke za vanjski prostor koje imaju fotočeliju ili senzor pokreta tako da se pale samo noću odnosno kada je netko prisutan. Kombinacijom fotočelije i senzora pokreta ostvarit ćete još veće uštede.

3.6 HLADNJACI I LEDENICE

- Redovito odleđujte hladnjak. Kada se stvori led, Vaš hladnjak troši više struje. Ako se brzo opet zaledi, provjerite jesu li brtve na vratima jake i ispravne.
- Ako je moguće, nemojte postavljati hladnjak pored štednjaka ili drugih uređaja koji proizvode toplinu. Također, osigurajte da ima dovoljno mjesta za prozračivanje iza i iznad hladnjaka.
- Držite temperaturu u hladnjaku na 40°F a u ledenici na 0°F. Ispraznite i isključite hladnjak kada krećete na dugi odmor (ali pripazite da vrata ostanu otvorena).
- Za maksimalnu učinkovitost nastojite napuniti hladnjak do tri četvrtine kapaciteta. Pun hladnjak neće se prebrzo zagrijati kada su vrata otvorena, pa neće morati raditi velikom snagom da ostane hladan.
- Izbjegavajte spremati u hladnjak topla ili vruća jela, jer će biti potrebno više energije za hlađenje.
- Isključite rezervni hladnjak u garaži iz struje ili ga reciklirajte ako ga zapravo ne trebate.

3.7 UŠTEDE PRI PRANJU RUBLJA

- Sušite rublje na zraku umjesto u sušilici, tako će imati i svježiji miris!
- Perite puni bubanj rublja. Perilicu ćete tako koristiti rjeđe, uštedjet ćete vrijeme i ovakav način pranja je energetski učinkovitiji.
- Za još veću uštedu perite na nižoj temperaturi ili odaberite štedni program.
- Perite odjeću u hladnoj vodi kada je to moguće. Čak 90% energije utrošene u perilici rublja otpada na grijanje vode.
- Koristite centrifugu, zatim sušite rublje na zraku umjesto u sušilici. Ne samo da ćete tako uštedjeti struju nego će i Vaša odjeća i posteljina mirisati svježije!

- Osigurajte da je izlazni otvor Vaše sušilice slobodan i očistite filter nakon svakog sušenja. Prilikom kupnje nove sušilice odaberite model sa senzorom vlage koja se automatski isključuje kada je rublje suho.
- Ako morate sušiti rublje u sušilici, postavite nižu temperaturu.
- Koristite sušilicu više puta zaredom, jer će se zadržavanjem temperature između sušenja trošiti manje energije.

3.8 ŠTEDITE TOPLU VODU

- Provjerite temperaturu tople vode. Nema potrebe da bude viša od 60 °C.
- Smanjite grijanje vode na 50 °C ili na položaj "Normalno" kada ste kod kuće, a na najmanji položaj kada niste kod kuće.
- Stavite čep u umivaonik ili kadu kada puštate toplu vodu.
- Zatvorite vodu dok četkate zube.
- Koristite timer i osigurajte da grijanje i topla voda rade samo kada je to potrebno.
- Izolirajte dovodne cijevi tople vode da biste spriječili gubitak topline, a Vaša voda će dulje ostati topla. A smanjit će se i utrošak energije za grijanje vode. A instalacija oklopa na bojler smanjit će gubitke za 75%.
- Tuširajte se - kupanjem u kadi trošite do 5 puta više tople vode. Kupite ručku za tuširanje s malim protokom vode za veću učinkovitost - to će se brzo isplatiti.
- Izbjegavajte pranje posuđa pod mlazom tople vode i ne ispirajte posuđe prije stavljanja u perilicu.
- Vaše perilica posuđa troši manje vode nego kada posuđe perete ručno. Sušite posuđe na zraku za još veću uštedu!
- Odmah popravite slavine tople vode koje kapaju.
- Osigurajte da su slavine tople vode uvijek dobro zatvorene.

3.9 OSTALO

- Proizvodi koji nose oznaku A+ i u najboljem slučaju AAA+++ mogu smanjiti Vaše račune za energiju. Prilikom kupnje novih uređaja odaberite hladnjake, ledenice, perilice za rublje i sušilice, uredsku opremu i kućnu elektroniku višeg ili ekonomičnijeg energetskeg razreda.
- Isključite elektroničke uređaje, punjače baterija i drugu opremu iz mreže kada ih ne koristite. Ovi mali uređaji mogu zajedno trošiti električnu energiju kao Vaš hladnjak.
- Poduzmite mjere smanjenja potrošnje vode kao na primjer ugradnju perlatora, korištenje ručke za tuš i WC školjke s malim protokom vode.
- Koristite sjenice, tende i rolo zavjese za zaštitu Vašeg doma od sunca. Za buduće dodatne uštede koristite drveće, grmlje i lozu posađenu na strateškim mjestima da štiti Vaš dom od sunca. Zaštitne folije zalijepljene na prozorska i vratna stakla učinkovit su način smanjenja energije potrebne za hlađenje tijekom vrućih mjeseci ili u bilo koje vrijeme kada je hlađenje potrebno.
- Cijevi koje propuštaju tekućinu mogu biti odgovorne za 25 troškova hlađenja u prosječnom kućanstvu, stoga provjerite svoje cijevi i prepustite stručnjaku da izvrši potrebne popravke.
- U uređajima koji troše zemni plin provjerite je li plamen plave boje; žuti plamen ukazuje na nepotpuno izgaranje te je potreban popravak. Zatražite savjet proizvođača ili Vašeg lokalnog komunalnog poduzeća.
- Održavajte čistoću Vaše plinske ploče za kuhanje i reflektora; toplina će se bolje reflektirati a vi ćete uštedjeti energiju.