

OSNAŽIVANJE POTROŠAČA U ENERGETSKOJ TRANZICIJI

Svaki potrošač ima:

- 1 Pravo na priključak**
- 2 Pravo na odabir opskrbljivača**
 - ▶ Potrošač ima pravo na promjenu opskrbljivača
 - ▶ Bez dodatnih troškova
- 3 Pravo na jasne informacije o ugovoru i pravo na odustajanje**
 - ▶ Za ugovore sklopljene na daljinu i izvan poslovnih prostorija potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana

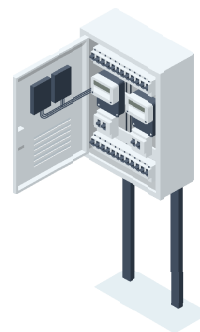
- 4 Pravo na točne informacije o potrošnji energije**
 - ▶ Informacija o cijeni energije
 - ▶ Informacija o utrošenoj količini energije u obračunskom razdoblju

- 5 Pravo na informacije o što učinkovitijem korištenju energije i o pogodnostima korištenja energije iz obnovljivih izvora**
 - ▶ Pri kupnji kućanskih uređaja (poput hladnjaka, zamrzivača, strojeva za pranje rublja, sušilica, perilica za posuđe, električnih pećnica, televizora, rasvjetnih tijela i slično) potrošač ima pravo biti upućen u to koliko električne energije ti uređaji troše, a kako bi mogao odabrati učinkovitije proizvode
 - ▶ Trgovci moraju istaknuti oznaku energetske učinkovitosti uređaja

- 6 Jednostavne procedure za rješavanje pritužbi i sporova**



PRAKTIČNI SAVJETI ZA POTROŠAČE ZA ŠTEDNJU ENERGIJE



Kućanski uređaji

- ▶ Električne uređaje poput televizora, radija i računala ugasite kad se ne koriste, jer troše energiju i u tzv. *stand-by* načinu rada
- ▶ Isključite punjač za mobitel ili tablet iz utičnice nakon punjenja
- ▶ Isključite elektronički zaslon računala čim vam nije nužan jer troši oko 50 % energije potrebne za rad računala
- ▶ Postavite temperaturu električnog bojlera na 55–60 °C, a ako iz kuće izbivate duže od 24 sata najbolje ga je isključiti



Hlađenje

- ▶ Temperatura hlađenja ne treba biti niža od 25 °C
- ▶ Razlika između vanjske i unutarnje temperature zbog zdravstvenih razloga ne bi trebala biti viša od 7 °C
- ▶ Korištenje roleta ili sjenila na prozorima može smanjiti temperaturu u prostoru i do 8 °C
- ▶ Vanjsku jedinicu po mogućnosti montirajte na sjeverni dio kuće ili gdje je zaklonjena od direktnog sunčevog zračenja



Obnovljivi izvori energije

- ▶ Razmotrite primjenu obnovljivih izvora energije u svojem kućanstvu
- ▶ Dizalica topline troši približno 2,5 do 5 puta manje električne energije nego električni radijatori ili peći
- ▶ Solarni kolektori se koriste za zagrijavanje potrošne tople vode, ali mogu biti i potpora sustavu grijanja
- ▶ Fotonaponske elektrane služe za proizvodnju električne energije, a njihova veličina ovisi o lokaciji, ali i godišnjoj potrošnji kućanstva



Rasvjeta

- ▶ Kad god je to moguće, koristite prirodno svjetlo
- ▶ Prilikom odabira rasvjete, razmislite o LED žaruljama
- ▶ Reducirajte dekorativnu rasvjetu gdje je to moguće
- ▶ U hodnike i stubišta ugradite rasvjetu s detektorom pokreta

Reklamacijski postupak potrošača prema pružatelju javne usluge

- ▶ Za sve pritužbe vezane uz ugovorni odnos s pružateljem javne usluge potrošač može podnijeti pisani prigovor, i to osobno u poslovnim prostorijama pružatelja javne usluge, putem pošte ili elektroničke pošte te putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju
- ▶ Pružatelj javne usluge je dužan odgovoriti na pisani prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja istog
- ▶ Ako pružatelj javne usluge ne odgovori na pisani prigovor u zakonskom roku ili odgovori na način zbog kojega bi potrošač smatrao da su njegova prava i dalje povrijeđena, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu za reklamacije osnovanom pri pružatelju javne usluge. Povjerenstvo mora pisano odgovoriti u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.
- ▶ Ako bi potrošač smatrao da su i nakon odgovora povjerenstva za reklamacije njegova prava i dalje povrijeđena, u roku od 30 dana od zaprimanja odgovora povjerenstva, potrošač se može obratiti Hrvatskoj energetskoj regulatornoj agenciji (HERA) na adresu: Ulica grada Vukovara 14, 10000 Zagreb, telefonom 01 6323-777, 6323-700, putem e-pošte hera@hera.hr
- ▶ **Ako potrošač ima pritužbu na iznos računa može nakon odgovora povjerenstva napraviti prijavu Državnom inspektoratu:**

PUTEM ELEKTRONIČKE PRIJAVE

<https://dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83>

PUTEM CENTRALNOG INFORMACIJSKOG SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA (CISZP)

<http://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp>

OSOBNOM ILI POŠTOM NA ADRESU

Državni inspektorat, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb

Fond za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost kroz svoje programe građanima nudi sufinanciranje ugradnje sustava za korištenje obnovljivih izvora energije. Sufinancira se zamjena sustava grijanja – dizalice topline, grijanje na biomasu, solarni sustavi za pripremu potrošne tople vode, ali i fotonaponske elektrane s ciljem proizvodnje energije za vlastitu potrošnju. Sve informacije o programima i uvjetima financiranja mogu se pronaći na službenim stranicama Fonda – www.fzoeu.hr