

Sukladno članku 124. Pravilnika o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom Greenlogy d.o.o. objavljuje ove praktične informacije o pravima krajnjih kupaca električne energije koje sadrže:

Informacije o pravu, mogućnostima i uvjetima sudjelovanja krajnjeg kupca na tržištima električne energije putem neovisnog agregatora	2
Program alternativnih mjera za pružanje pomoći krajnjem kupcu s ciljem sprečavanja privremene obustave isporuke električne energije	3
Informacije o elementima računa	4
Cijene električne energije i uvjeti opskrbe.....	6
Informacije o pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora o opskrbi električnom energijom ako ne prihvaća izmjenu uvjeta ugovora ili promjenu dijela cijene električne energije koja se slobodno ugovara	7
Informacije o načinu podnošenja i rješavanja prigovora	8
Obavijesti o besplatnoj promjeni opskrbljivača te o mogućnosti i načinu promjene opskrbljivača.....	9
Informacije u svezi sa zaštitom okoliša	11
Ostale informacije	13
Informacije o poticanju i mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti u finalnoj potrošnji energijom	13
Obavijesti o načinima plaćanja:	13
Informacije o strukturi električne energije:	13
Popis ovlaštenih predstavnika za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom :	13

Informacije o pravu, mogućnostima i uvjetima sudjelovanja krajnjeg kupca na tržištima električne energije putem neovisnog agregatora

Agregiranje je djelatnost koju obavlja fizička ili pravna osoba koja može kombiniranjem snage i/ili iz mreže preuzete električne energije više kupaca ili operatora skladišta energije ili snage i/ili u mrežu predane električne energije više proizvođača ili aktivnih kupaca ili operatora skladišta energije radi sudjelovanja na bilo kojem tržištu električne energije.

Neovisni agregator je agregator koji nije povezan s opskrbljivačem Krajnjih kupca, odnosno nije povezani subjekt s opskrbljivačem Krajnjih kupca.

Zahtjev za sklapanje ugovora o agregiranju podnosi se na obrascu objavljenom na mrežnim stranicama agregatora te sadrži sastojke propisane u Pravilniku o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom kao i sljedeće sastojke potrebne za postupak promjene agregatora u skladu s propisom kojim se uređuje promjena opskrbljivača i agregatora:

- ovlaštenje korisnika mreže operatoru sustava za raskid ugovora o agregiranju s postojećim agregatorom,
- ovlaštenje novom agregatoru da za korisnika mreže obavlja sve radnje vezane uz postupak promjene agregatora,
- očekivani datum početka primjene ugovora o agregiranju.

Ovlaštenje posebno se odnosi na pravo novog agregatora da od operatora sustava pribavi mjerne podatke s obračunskog mjernog mjesta korisnika mreže, a koje je operator sustava dužan dati odnosno staviti na raspolaganje novom agregatoru.

Ugovor o agregiranju sklapa se na određeno vrijeme

Program alternativnih mjera za pružanje pomoći krajnjem kupcu s ciljem sprečavanja privremene obustave isporuke električne energije

Program alternativnih mjera za pružanje pomoći krajnjem kupcu s ciljem sprečavanja privremene obustave isporuke električne energije je važna inicijativa koja osigurava kontinuiranu opskrbu električnom energijom za potrošače koji se suočavaju s financijskim poteškoćama.

Evo kako takav program obično funkcionira:

- **Individualizirani Plan Plaćanja:** Krajnji kupci mogu dogovoriti prilagođene planove otplate svojih dugovanja, omogućujući im da postepeno izmiruju obveze.
- **Savjetovanje i Edukacija:** Pružanje savjetodavnih usluga i edukacije o upravljanju troškovima energije može pomoći korisnicima da bolje razumiju i kontroliraju svoje račune. Naše savjete za uštedu možete pronaći na linku: https://5964726.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/5964726/Greenlogy_Hrvatska/SAVJETI_ZA_USTEDU.pdf
- **Financijska Pomoć:** U nekim slučajevima, dostupni su fondovi pomoći ili subvencije za pokrivanje dijela troškova električne energije za najugroženije korisnike.

Greenlogy program podrške za plaćanje:

Želimo vam pomoći da izbjegnute obustavu opskrbe električnom energijom! Ako predviđate poteškoće s plaćanjem računa, evo što možete učiniti:

1. Javite nam se čim prije! Kontaktirajte nas odmah čim uočite da biste mogli imati problema s plaćanjem. Što ranije reagiramo, to više opcija imamo za pomoć.
2. Dogovorimo otplatni plan. Nakon što provjerimo vašu situaciju, naš tim će s vama dogovoriti individualni otplatni plan s maksimalno 6 rata. Trudimo se biti fleksibilni i pronaći rješenje koje vam odgovara.
3. Pomoć i upute - ako postoji mogućnost da se kvalificirate za socijalno-ekonomsku pomoć, rado ćemo vas uputiti na relevantne resurse i organizacije. Želimo vam osigurati svu potrebnu podršku.
4. Redovito plaćanje - Molimo vas da se pridržavate dogovorenog plana otplate. Redovito plaćanje je ključno za održavanje usluge.

Važno: U slučaju da i unatoč dogovorenom planu otplate dođe do neplaćanja, Greenlogy d.o.o. zadržava pravo na raskid ugovora ili korištenje drugih zakonskih prava sukladno važećim općim uvjetima za opskrbu električnom energijom.

Informacije o elementima računa

Sukladno važećim propisima, obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstava i krajnjih kupaca iz kategorije poduzetništvo na niskom naponu plaćaju naknade i troškove električne energije na jedinstvenom računu. Osnova jedinstvenog računa je naplata naknada i troškova za distribuciju i prijenos električne energije (tzv. mrežarine) te naplata opskrbe električnom energijom – stavke koje se ugovorno određuju. Osim toga, opskrbljivač obračunava i naplaćuje regulirane naknade, poreze i troškove, poput solidarne naknade ili naknade za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora.

Opskrba električnom energijom:

- **Električna energija (VT) (dvotarifno brojilo):** Količina u kWh, cijena u €/kWh. Cijena se slobodno dogovara s opskrbljivačem (na temelju ugovora ili cjenika).
- **Električna energija (NT) (dvotarifno brojilo):** Količina u kWh, cijena u €/kWh. Cijena se slobodno dogovara s opskrbljivačem (na temelju ugovora ili cjenika).
- **Električna energija (JT) (jednotarifno brojilo):** Količina u kWh, cijena u €/kWh. Cijena se slobodno dogovara s opskrbljivačem (na temelju ugovora ili cjenika).
- **Opskrbna naknada:** Mjesečna naknada za opskrbu električnom energijom. Cijena se slobodno dogovara s opskrbljivačem (na temelju ugovora ili cjenika).

Regulirane naknade:

- **Naknada za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora:** Regulirana naknada na temelju važećih propisa.
- **Solidarna naknada:** Regulirana naknada za kupce iz kategorije kućanstava na temelju važećih propisa.
- **Trošarina:** Regulirana naknada za kupce iz kategorije poduzetništva na temelju važećih propisa.
- **Iznosi na :** https://5964726.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/5964726/Greenology_Hrvatska/Regulirane_naknade.pdf

Mrežarina:

- **Električna energija (VT):** Naknade za distribuciju i prijenos – količina u kWh, cijena u €/kWh – regulirane naknade prema važećim propisima.
- **Električna energija (NT):** Naknade za distribuciju i prijenos – količina u kWh, cijena u €/kWh – regulirane naknade prema važećim propisima.
- **Električna energija (JT):** Naknade za distribuciju i prijenos – količina u kWh, cijena u €/kWh – regulirane naknade prema važećim propisima.
- **Mjesečna naknada za mjerno mjesto:** Mjesečna naknada – regulirana naknada prema važećim propisima.
- **Ostale naknade:** Sukladno važećim propisima: naknade za vršnu snagu i jalovu energiju.

Porezi:

Sukladno važećim propisima Republike Hrvatske, na opskrbu električnom energijom obračunava se PDV prema važećoj stopi za usluge i proizvode koje nudi opskrbljivač električne energije.

Cijene električne energije i uvjeti opskrbe

Za krajnje kupce iz kategorije kućanstvo na stranici www.greenlogy.hr objavljeni su:

- Uvjeti opskrbe
- Zahtjev za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom
- Cjenik

Za krajnje kupce iz kategorije poduzetništva na stranici www.greenlogy.hr također su objavljeni:

- Uvjeti opskrbe
- Zahtjev za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom
- Ostali popratni dokumenti i odluke

Cijenu električne energije krajnji kupac iz kategorije poduzetništva dogovara putem ugovora, preciznim definiranjem cijene ili modela cijene.

Opskrbljivač ima obvezu informirati krajnje kupce u slučaju promjene cijene i/ili uvjeta opskrbe električnom energijom.

Na stranici www.greenlogy.hr objavljene su i cijene tarifnih stavki za prijenos i distribuciju električne energije, putem poveznica na mrežne stranice operatora distribucijskog sustava.

Iznose tarifnih stavki za prijenos i distribuciju električne energije krajnji kupac može pronaći i na:

- mrežnim stranicama operatora distribucijskog sustava: <https://www.hep.hr/ods/>
- mrežnim stranicama operatora prijenosnog sustava (stavke za prijenos): www.hops.hr
- mrežnim stranicama Hrvatske energetske regulatorne agencije (HERA), gdje se nalaze odluke o iznosu tarifnih stavki: https://www.hera.hr/hr/html/propisi_eenergija.html

Informacije o pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora o opskrbi električnom energijom ako ne prihvaća izmjenu uvjeta ugovora ili promjenu dijela cijene električne energije koja se slobodno ugovara

Opskrbljivač je dužan obavijestiti Krajnjeg kupca iz kategorije poduzetništvo o svakoj promjeni uvjeta ugovora o opskrbi električnom energijom, a osobito o promjeni dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara i/ili uvjeta opskrbljivača za opskrbu električnom energijom najkasnije 14 dana, a Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo najkasnije 30 dana prije primjene novih uvjeta ugovora o opskrbi, uključujući i davanje obavijesti o pravu Krajnjeg kupca na raskid ugovora.

U slučaju neprihvatanja promjena, opskrbljivač je dužan osigurati da Krajnji kupac ili aktivni kupac može slobodno i bez naknade raskinuti ugovor o opskrbi električnom energijom u slučaju povećanja dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara ili pružanja nepovoljnijih uvjeta opskrbe Krajnjem kupcu.

Kod promjene iznosa tarifnih stavki za prijenos električne energije i/ili distribuciju električne energije, kao i kod promjene iznosa ostalih propisanih naknada su za objavu promjene nadležne odgovorne institucije i opskrbljivač isto objavljuje informacije o planiranoj promjeni iznosa naknada.

Informacije o načinu podnošenja i rješavanja prigovora

Svi krajnji kupci su ovlašteni bilo koji prigovor vezan uz opskrbljivačevo pružanje usluga, uključujući prigovor na račun, dostaviti opskrbljivaču Greenlogy d.o.o. poštom na adresu: Greenlogy d.o.o., Radnička cesta 80, Zagreb ili elektroničkom poštom na adresu elektroničke pošte: energy@greenlogy.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 Greenlogy d.o.o. 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.

Podnošenje prigovora ne zadržava dospelost bilo koje novčane obveze krajnjeg kupca prema opskrbljivaču Greenlogy d.o.o..

Kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji krajnji kupac upućuje Greenlogy d.o.o., Greenlogy d.o.o. će u odgovoru na pisani prigovor dati krajnjem kupcu obavijest o nadležnim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova na način definiran ugovorom o opskrbi električnom energijom.

Sporove koji bi proizašli iz ugovora, Greenlogy d.o.o. i krajnji kupac nastojat će riješiti sporazumno. U slučaju nemogućnosti sporazumnog rješenja spora, spor će se riješiti kod stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

U slučaju prigovora na račun krajnji kupac je Greenlogy d.o.o. dužan platiti nesporni dio tog računa, a najkasnije u roku od 20 dana od dana izdavanja računa za sporni dio podnijeti prigovor pisanim putem ili poštanskom pošiljkom na adresu: Greenlogy d.o.o. Radnička cesta 80, Zagreb ili elektroničkom poštom na adresu elektroničke pošte: energy@greenlogy.hr.

Obavijesti o besplatnoj promjeni opskrbljivača te o mogućnosti i načinu promjene opskrbljivača

Promjena opskrbljivača i agregatora je besplatna za sve krajnje kupce električne energije. Pravila promjene opskrbljivača detaljno su opisana u Pravilima o promjeni opskrbljivača i agregatora (NN 84/2022). Za krajnje kupce pripremili smo pojednostavljeni opis ovih pravila. Pravila o promjeni opskrbljivača (i agregatora), skraćeno PPOA, opisuju postupak razmjene podataka prilikom promjene opskrbljivača električne energije. Taj se proces dijeli na:

- Proces promjene opskrbljivača za krajnje kupce iz kategorije kućanstvo i
- Proces promjene opskrbljivača za krajnje kupce iz kategorije poduzetništvo.

U osnovi, cijeli proces za kućanstvo i poduzetništvo je isti, samo su rokovi unutar mjeseca različiti.

Postupak promjene opskrbljivača:

1. **Zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom** – ako se kupac odlučio za novog opskrbljivača, podnosi zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi (Zahtjev) novom opskrbljivaču. Zajedno sa Zahtjevom novi opskrbljivač je dužan kupcu dostaviti opće uvjete opskrbe, mogućnosti tarifnih modela i cijene tih modela.
2. **Prihvatanje Zahtjeva od strane opskrbljivača** početak je procesa promjene opskrbljivača. Sukladno Zakonu o tržištu električne energije, opskrbljivač bi trebao provesti cjelokupnu promjenu opskrbljivača u roku od 3 tjedna od dana primitka Zahtjeva.
3. **Slanje zahtjeva za provjeru usklađenosti podataka** – opskrbljivač šalje podatke iz Zahtjeva operatoru sustava u obliku baze podataka. Opskrbljivač je dužan dostaviti podatke operatoru sustava u roku od 2 radna dana od dana primitka Zahtjeva . Podaci koje šalje opskrbljivač:
 - a. Osnovni osobni i kontakt podaci korisnika mreže
 - b. OMM broj
 - c. Oznaka modela potrošnje (JT, dvotarifni itd.)
 - d. Datum primitka Zahtjeva za sklapanje ugovora o opskrbi električne energije
 - e. Očekivani datum početka opskrbi (uvijek od 1. dana u mjesecu)
4. **Reakcija operatora sustava a na podatke.** Operator sustava je dužan odgovoriti na poslano podatke u roku od 3 radna dana. Reakcija može biti sljedeća:
 - a. **Potvrda usklađenosti:** podaci su u redu, opskrbljivač može nastaviti s procesom promjene opskrbljivača.
 - b. **Obavijest o pogrešci:** podaci nisu točni, opskrbljivač ima 3 radna dana da ispravi podatke i ponovno pošalje zahtjev za potvrdu usklađenosti. Ako su ispravljeni podaci točni, opskrbljivač će dobiti potvrdu o usklađenosti za OMM. Ako su podaci ponovno nekompatibilni – pogrešni -zahtjev za provjeru usklađenosti se poništava i ne može se izvršiti promjena opskrbljivača.
 - c. **Odbijanje promjene opskrbljivača:** podaci su usklađeni, ali je pokrenuta promjena opskrbljivača od strane drugog opskrbljivača.
5. **Potvrda ugovora** - nakon potvrde usklađenosti, opskrbljivač je dužan obavijestiti kupca da je uspješno dobio potvrdu o usklađenosti i zatim poslati operatoru sustava potvrdu o primitku ugovora koja sadrži broj potvrde o usklađenosti i datum potvrde početka

isporuke. Opskrbljivač je dužan poslati ovu potvrdu u roku od 2 radna dana od primitka potvrde o usklađenosti. Ugovor se smatra valjanim od trenutka kada opskrbljivač pošalje potvrdu o primitku ugovora. Ako opskrbljivač ne pošalje ovu potvrdu, postupak promjene opskrbljivača nije u potpunosti potvrđen i time se otkazuje.

6. **Kompletiranje podataka o potrošnji** – nakon uspješne promjene opskrbljivača, operator sustava će dostaviti podatke o potrošnji (za posljednjih 12 mjeseci, raščlamba potrošnje za predujmove (kućanstvo) i druge podatke).

Za **kućanstva** potvrdu o usklađenosti potrebno je ishoditi najkasnije do **15. dana** mjeseca koji prethodi mjesecu u kojem počinje isporuka (isporuka se može započeti tek 1. dana u mjesecu). Stoga se postupak promjene opskrbljivača mora započeti najkasnije oko 10. u mjesecu ili čak i ranije, ako opskrbljivač želi imati dovoljno vremena za ispravljanje podataka.

Za **poduzetništvo** se potvrda o usklađenosti mora ishoditi najkasnije do **22. dana** mjeseca koji prethodi mjesecu u kojem počinje isporuka (isporuka se može započeti tek 1. dana u mjesecu). To znači da se proces promjene opskrbljivača mora započeti najkasnije oko 15. u mjesecu ili čak i ranije ako opskrbljivač želi imati dovoljno vremena za ispravljanje podataka.

Informacije u svezi sa zaštitom okoliša

Proizvodnja energije je jedan od glavnih čimbenika koji negativno utječu na okoliš, uglavnom zbog korištenja fosilnih goriva i povezane proizvodnje emisija i otpada. Modernizacija energetskeg sektora i prelazak na obnovljive izvore energije ključni su za smanjenje štete za okoliš.

Glavni negativni utjecaji energije na okoliš:

- **Emisije stakleničkih plinova:** Izgaranjem ugljena, nafte i prirodnog plina u elektranama nastaju velike količine CO₂ i drugih stakleničkih plinova koji doprinose globalnom zatopljenju.
- **Emisije onečišćujućih tvari:** Osim CO₂, nastaju sumporni oksidi, dušikovi oksidi, čestice i druge otrovne tvari koje štete zraku i ljudskom zdravlju.
- **Otpadne vode i proizvodnja otpada:** Elektrane mogu proizvesti značajne količine otpadnih voda i krutog otpada, uključujući leteći pepeo i pepeo, koji mogu kontaminirati tlo i izvore vode.
- **Proizvodnja radioaktivnog otpada:** Iako nuklearne elektrane ne proizvode emisije CO₂, one stvaraju radioaktivni otpad koji je potrebno dugo sigurno skladištiti.
- **Korištenje zemljišta i utjecaj na ekosustave:** Velike elektrane, posebno hidroelektrane sa spremnicima, mogu promijeniti krajolik, klimu u lokalnom okolišu i poremetiti migraciju životinja.

Mogućnosti za smanjenje štetnog utjecaja energije:

- **Prijelaz na obnovljive izvore energije (OIE):** Solarna energija, energija vjetra, hidroenergija i geotermalna energija imaju znatno manji negativan utjecaj na okoliš
- **Povećanje energetske učinkovitosti:** Nadogradnje opreme, pametne mreže, uređaji koji štede energiju i energetske preglede dovode do manje potrošnje i manjeg onečišćenja.
- **Implementacija zelenih tehnologija:** Obrada emisija, odsumporavanje i druge tehnologije smanjuju količinu onečišćujućih tvari koje se emitiraju u zrak.
- **Promicanje decentralizirane proizvodnje:** Mali obnovljivi izvori energije (npr. kućni fotonaponski sustavi) smanjuju gubitke u prijenosu i potrebu za velikim elektranama.
- **Odgovorno gospodarenje otpadom:** Pravilno odlaganje i recikliranje otpada, uključujući radioaktivni otpad, minimizira rizike za okoliš.

Europska unija

- **Obnovljivi izvori energije:**
EU nastoji do 2030. postići udio **od 66 % električne energije iz obnovljivih izvora, što je** nešto ispod cilja od 69 % utvrđenog u planu REPowerEU. Većina električne energije iz obnovljivih izvora trebala bi se osigurati **vjetrom i suncem** (52 % zajedno). Posljednjih su godina države članice znatno povećale svoje nacionalne ciljeve u tom

području, u prosjeku za 45 % za vjetar i do 70 % za solarnu energiju u odnosu na planove za 2019.

- **Smanjenje emisija stakleničkih plinova:**
EU je na dobrom putu da do 2030. smanji neto emisije stakleničkih plinova za oko 54 % **u odnosu na 1990.**, što je malo ispod službenog cilja od 55 %. Taj je cilj dio zakonodavnog paketa "Spremni za 55 %".
- **Nacionalni energetske i klimatski planovi:**
svaka država članica mora redovito podnositi i ažurirati svoj **nacionalni energetske i klimatske plan**, u kojem se navode konkretne mjere za postizanje ciljeva Unije u pogledu obnovljivih izvora energije, energetske učinkovitosti, smanjenja emisija i energetske sigurnosti. Planovi se ažuriraju na temelju procjene Europske komisije.
- **Energetska učinkovitost:**
cilj je povećati energetske učinkovitost za najmanje **27 %** do 2030. u cijelom EU-u.
- **Ugljična neutralnost:**
Dugoročni je cilj EU-a postići **klimatske neutralnost do 2050.**
- **Akcijski plan i strateške inicijative:**
To uključuje Akcijski plan za cjenovno pristupačnu energiju, Čisti industrijski sporazum i druge mjere za smanjenje ovisnosti o uvozu fosilnih goriva i promicanje konkurentnosti.

Hrvatska

Hrvatska, kao država članica EU-a, svoje planove stavlja u okvir NECP-ova i ciljeva na razini EU-a. Prema NECP-u Republike Hrvatske primjenjuju se sljedeće obveze:

- **Udio obnovljivih izvora energije:**
Hrvatska se obvezala na visok udio obnovljivih izvora energije u električnoj energiji i prometu, u skladu s ciljevima EU-a.
- **Smanjenje emisija:**
Hrvatska provodi mjere smanjenja emisija u energetske, prometnom i industrijske sektoru kako bi doprinijela cilju smanjenja emisija za 55 % do 2030. na razini EU-a.
- **Energetska učinkovitost:**
Planira unaprijediti infrastrukturu, promicati uštedu energije u domovima i tvrtkama, razviti pametne mreže i proširiti obnovljive izvore energije.

Ostale informacije

Informacije o poticanju i mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti u finalnoj potrošnji energijom:

https://5964726.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/5964726/Greenlogy_Hrvatska/SAVJETI_ZA_USTEDU.pdf

Obavijesti o načinima plaćanja:

https://5964726.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/5964726/Greenlogy_Hrvatska/Nacin_pla%C4%8Danja_ra%C4%8Duna.pdf

Informacije o strukturi električne energije:

https://5964726.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/5964726/Greenlogy_Hrvatska/Struktura_elektricne_energije.pdf

Popis ovlaštenih predstavnika za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom :

- aktualno bez predstavnika