HERA

Pritužbe vezane uz rad opskrbljivača ili **distributera plina i električne energije**. Nakon što ste uputili prigovor u prvom i drugom stupnju i dalje ste nezadovoljni postupanjem opskrbljivaća možete se obratiti Heri putem:

a) poštanske adrese: Hrvatska energetska regulatorna agencija
Ulica grada Vukovara 14,10 000 Zagreb
b) putem telefona: +385 1 6323-777, 6323-700
c) putem fax: +385 1 6115-344
d) putem mail-a: hera@hera.h

HAKOM

Rješava sporove između korisnika i davatelja usluga u području:
Elektroničkih komunikacija;
a) putem pošte na adresu: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10 110 Zagreb
b) elektroničkim putem (e-Žalbe)
c) Fax. + 385 (0)1 700 70 70
Poštanskih usluga
a) putem pošte na gore navedenu adresu
b) putem fax: +385 1 700 70 70
c) elektroničkim putem: postanske-usluge@hakom.hr
Željezničkog putničkog prijevoza:
a) putem pošte na gore navedenu adresu
b) putem fax: +385 1 700 70 70
c) elektroničkim putem: zeljeznica@hakom.hr

Javne usluge za koje nije regulirana mogućnost podnošenja pritužbe u trećem stupnju i nema regulatornog tijela za rješavanje pritužbi potrošača su:

1.javna vodoopskrba i javna odvodnja

2. obavljanje dimnjačarskih poslova

3. prijevoz putnika u javnom prometu (osim željeznički prijevoz)

4. sakupljanje komunalnog otpada

5. usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama

Iako za navedene javne usluge nema regulatornom tijela potrošač ima mogućnost uputiti predstavku Državnom inspektoratu ili nadležnim Ministarstvima koji će utvrditi nadležnost u postupanju.



ROZP-Razvojna organizacija zaštite potrošača
Trg sv. Marka 2, Selnica
Mobitel: 095/398 23 55
Email: rozp@rozp.hr Web: www.rozp.hr

POTROŠAČKA SNAGA

OPĆE INFORMACIJE ZA POTROŠAČE KORISNIKE JAVNIH USLUGA

ROZP

CEIP
CENTAR ZA EDUKACIJU I INFORMIRANJE POTROŠAČA

IMPACT 4VALUES

Sufinancira Europska unija

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Javnim uslugama u smislu Zakona o zaštiti potrošača smatraju se:

1. distribucija električne energije
2. distribucija prirodnog plina
3. distribucija toplinske energije
4. elektroničke komunikacijske usluge
5. javna vodoopskrba i javna odvodnja
6. opskrba plinom u javnoj usluzi
7. obavljanje dimnjačarskih poslova
8. opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi
9. poštanske usluge
10. prijevoz putnika u javnom prometu
11. sakupljanje komunalnog otpada
12. usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama

Prigovor na javnu uslugu možete podnijeti:

1. nepružanje usluge u skladu s ugovorom; ako javna usluga nije pružena u skladu s uvjetima ugovora ili s onim što je dogovoreno između potrošača i pružatelja usluge.

2. nepružanje očekivane razine kvalitete; ako je javna usluga pružena na način koji ne zadovoljava očekivanja potrošača u pogledu kvalitete, učinkovitosti ili sigurnosti.

3. nepoštivanje prava potrošača; ako pružatelj javne usluge ne poštuje prava potrošača propisana zakonom, poput prava na informiranost, prava na zaštitu podataka ili prava na pravedne uvjete poslovanja.

4. nepoštivanje propisanih standarda; ako pružatelj javne usluge ne poštuje propisane standarde kvalitete ili sigurnosti u pružanju usluge.

Postupak podnošenja prigovora:

1. Podnošenje pisanog prigovora pružatelju javnih usluga s obrazloženjem

2. Podnošenje pisanog prigovora Povjerenstvu za reklamacije kod pružatelja javne usluge (ako niste zadovoljni odgovorom pružatelja javnih usluga na vaš prigovor) kao pritužbu u drugom stupnju

3. Podnošenje prijave regulatornom tijelu nadležnom za vrstu javne usluge na koju se odnosi prigovor kao pritužbu u trećem stupnju

---

Regulatorna tijela nadležna za javne usluge

1. HERA; Hrvatska energetska regulatorna agencija

2. HAKOM; Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti