



10

– Njeguajte prijateljstva, ona će vas pratiti cijeli život. Biti vam oslonac – poruka je koja je lebdjela među njima cijelu večer, a od srca želje prenijeti i na mlade generacije.

Razstanak je, očekivano, teški, ali je završio uz čvrsto obećanje da neće čekati dugo do novu veliku obljetnicu koja se ponovno sretnu. Sudeći po zagrljajima, sjaju u očima i atmosferi koja je vladala, duže druženje ove generacije bit će uskoro.

(sz)



...lek, Zoran Tompoš, Ivica Grabar.

POTROŠAČKI KOMPAS

Tel: 0800 414 414 (pon, sri, pet 10-14 sati) ili savjeti@dpm.hr

VAŠ SAVJETNIK

Kada račun ne odgovara stvarnoj potrošnji – kome se obratiti?

Nakon što ste podnijeli pisani prigovor i prošli postupak kod pružatelja usluge, sljedeće pitanje koje se često postavlja je – kome dalje ako problem i dalje nije riješen?

U savjetovalištu se redovito javljaju potrošači s problemima vezanim uz račune za električnu energiju. Nedavno mi se obratila građanka kojoj je isporučitelj izdao iznimno visok račun temeljen na procjeni potrošnje, iako očitavanje brojila nije bilo redovito provedeno. Smatrala je da račun nije realan, ali nije znala koji je sljedeći korak.

Kao i kod drugih javnih usluga, postupak ima jasno propisane korake. Prvo se podnosi pisani prigovor isporučitelju energije. Ako niste zadovoljni odgovorom, sljedeći korak je obraćanje Povjerenstvu za reklamacije potrošača kod isporučitelja, u kojem sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Tek nakon što iscrpite te mogućnosti, mo-



Piše: Gordana Lukić

žete se obratiti nadležnom regulatoru – HERA – koji odlučuje o sporu.

U praksi se često događa da potrošači odmah žele "preskočiti" ove korake i obratiti se regulatoru, no bez prethodno provedenog postupka zahtjev se ne može razmatrati.

Zato je važno znati da se i kod računa za struju ili plin zaštita prava ostvaruje kroz isti redoslijed: pisani prigovor, zatim povjerenstvo, pa tek onda regulator.

Jer i kada račun izgleda pogrešno, postupak je uvijek isti – i upravo on vodi do rješenja.

Samo informirani potrošač je zaštićen potrošač.

Opaska: Redakcija Međimurskih novina zadržava pravo skraćivanja pisama i drugoga prema prostornim i drugim uređivačkim potrebama i zakonskim odredbama.

Reakcije, komentari, pisma i priopćenja

E-mail: redakcija@mnovine.hr

ili poštom na: "MEĐIMURSKÉ NOVINE"

(pisma čitatelja),