



Energetika

Tržište električne energije

**OD LIPNJA 2008., KAD JE POČELA LIBERALIZACIJA TRŽIŠTA
ELEKTRIČNE ENERGIJE, DO DANAS OKO ŠEST POSTO KUPACA
PROMIJENILO JE OPSKRBLJIVAČA I PREŠLO HEP-ovim KONKURENTIMA.
ZA UDIO NA TRŽIŠTU BORE SE NOVIM USLUGAMA
I POGODNOSTIMA ZA KUPCE**

PIŠE MATILDA BAČELIĆ
matilda.bacelic@liderpress.hr

Tržište se ne osvaja samo nižom cijenom nego se potrošače mora pridobiti i raznovrsnim dodatnim uslugama, shvatili su brzo na liberaliziranom tržištu električne energije u Hrvatskoj. Ulaskom u Europsku uniju zaživjela je prava liberalizacija i u segmentu kućanstava u kojem je dotad suvereno vladao HEP. Nova je situacija za bivšeg monopolista, očekivano, nezgodna, za potrošače dobrodošla, a za konkurenciju izazovna. Lekcija naučena u kratkom roku glasi: treba nuditi i jeftinije, i više i bolje da bi se potrošači, tradicionalno neskloni mijenjanju opskrbljivača električne energije, odlučili na promjenu.

Od lipnja 2008. (početak liberalizacije tržišta) do danas oko šest posto kupaca promijenilo je opskrbljivača i prešlo HEP-ovim konkurentima. Slovenski GEN-I u Hrvatsku je došao 2010. i taj dovoljno rani start danas im je, kažu, osigurao vodeći položaj među novim opskrbljivačima na tržištu. GEN-I u Hrvatskoj trenutačno drži šesto posto ukupnog udjela, odnosno više od 10 posto udjela u kategoriji poduzetništvo. 'Kada govorimo o tržištu kućanstava i malih poduzetnika, tvrtka GEN-I Zagreb električnom energijom opskrbljuje više od 13 tisuća kućanstava i 2300 malih poduzeća te više od 500 velikih poslovnih korisnika', kažu u toj tvrtki.

Problemi s računima Drugi veliki novi igrač, RWE Energija, podružnica njemačke RWE Grupe, trenutačno ima 95 tisuća korisnika u kategoriji kućanstava te četiri tisuće poslovnih korisnika u cijeloj Hrvatskoj. Ukupno drže, kažu u RWE-u, oko pet posto udjela na hrvatskom tržištu. Korisnici koji su prešli k njima na računima za struju uštedjeli su, kažu u RWE-u, čak 30 milijuna kuna. Do sada je 130 tisuća korisnika potpisalo za RWE, od kojih 16.819 korisnika nije prebačeno zbog pogrešaka u sustavu HEP ODS-a (nepostojanje OIB-a, mjerenja ili nepriznavanje punomoći), a 20.222 korisnika vratilo se na univerzalnu opskrbu. Jedan dio to je učinio zbog problema s dva računa (potrošnja i mrežarina), a drugi su iskoristili zakonsko pravo raskida ugovora bez objašnjenja u roku od 14 dana. Oko dva posto korisnika nisu dobro ili potpuno informirali pojedini prodajni predstavnici, zbog čega su raskinuli ugovor s RWE Energijom. No, dodaju, u usporedbi s drugim

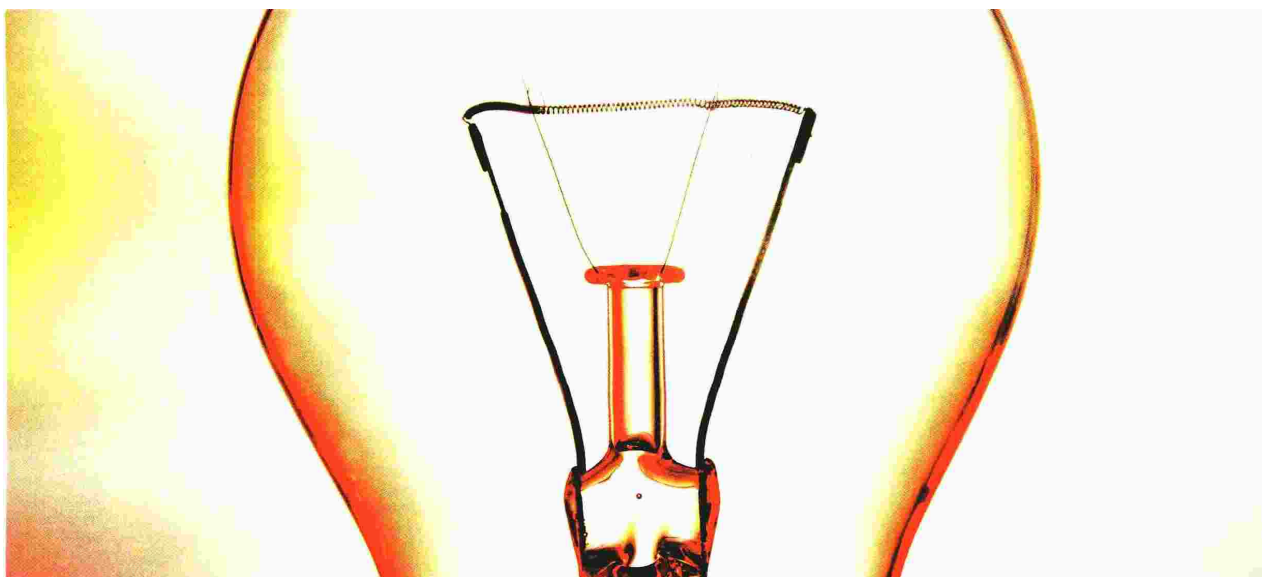
zemljama, riječ je o malom postotku vraćanja kupaca na univerzalnu uslugu u prvoj godini nakon pravog otvaranja tržišta. U RWE-u smatraju da se hrvatsko tržište u godinu i pol dana znatno promijenilo. Osim što je smanjen udio HEP-a, korisnicima su ponudeni brojni modeli prilagođeni njihovoj potrošnji.

– Naši kupci iz kategorije kućanstva mogu izabrati među tri modela ugovora, a svakom poslovnom korisniku pristupamo individualno, pokušavamo procijeniti njegove potrebe te mu posebno prilagoditi ponudu. Također, sve javne institucije više ne kupuju električnu energiju samo od HEP-a, već su dužne raspisati javni natječaj na koji se mogu javiti svi opskrbljivači, čime se postiže najpovoljnija cijena za krajnjeg korisnika – kažu u RWE Energiji.

HEP ide u Sloveniju U GEN-I-ju smatraju da se tržište potpuno otvorilo konkurenciji koja je na njega donijela veću dinamiku, a potrošačima, uz mogućnost izbora među nizom opskrbljivača, i manje cijene. Međutim, slijedi još dosta izazova. Regulatorna nije, ističu u GEN-I-ju, primjereno pratila sam razvoj tržišta. Novi Zakon o tržištu električne energije, koji je stupio na snagu u veljači 2013., ostavio je da se neke odredbe urede podzakonskim rješenjima kao što su Opći uvjeti za opskrbu električnom energijom. No novi opći uvjeti za opskrbu električnom energijom još nisu doneseni i to onemogućuje daljnji razvoj tržišta. HEP je, dakle, izgubio oko šest posto tržišta od 2008. do sada, no dio korisnika, ističu u toj kompaniji, vraća se HEP Opkrbi, odnosno HEP ODS-u. 'Neupitno je da se brojni kupci iz kategorije kućanstva rado koriste povoljnom

**LEKCIJA TREBA NUDITI
JEFTINIJE, VIŠE I BOLJE
DA BI SE POTROŠAČI,
TRADICIONALNO
NESKLONI MIJENJANJU
OPSKRBLJIVAČA
ELEKTRIČNE ENERGIJE,
ODLUČILI NA PROMJENU**

i pouzdanom, javnom univerzalnom uslugom opskrbe što je pruža HEP ODS. HEP Opkrba danas opskrbljuje više od 100 tisuća kupaca iz kategorije poduzetništvo i više od 21 tisuću kupaca iz kategorije kućanstava (ponuda Hepi)', kažu u HEP-u. Razlog tome su, smatraju u HEP-u, jasni i transparentni uvjeti opskrbe, pa se poduzetnici ne moraju bojati neugodnih iznenađenja i skrivenih troškova. Osim toga, ističu, na cijene HEP Opkrbe ne utječe kretanje tečaja stranih valuta, u ugovorima nema dodatnih troškova za energiju uravnoteženja, a jedina na tržištu bankovnim garancijama jamči za ugovorene cijene i is-



punjenje ponude. Bez obzira na sve veću konkurenciju, HEP Opskrba čvrsto drži poziciju neupitnog lidera na otvorenom tržištu električne energije za kupce iz kategorije poduzetništvo, a od početka 2013. prisutna je i u Sloveniji. Gubitak na hrvatskom tržištu misle nadoknaditi upravo u Sloveniji, a plan je osvojiti i ostala tržišta regije.

Karte se ne otkrivaju Nove usluge glavno su oruđe u električnoj konkurentskoj borbi. No sve se karte još ne otkrivaju. 'Trenutačno pripremamo još nekoliko novih usluga koje ćemo ponuditi hrvatskom tržištu. Tržište električne energije je specifično i većinu korisnika najviše zanima najpovoljnija cijena, međutim, to nije jedini faktor koji utječe na izbor opskrbljivača. Kupcima je važno ponuditi kvalitetnu korisničku podršku te osigurati da se u najkraćem roku riješi svaki prigovor. Namjeravamo na hrvatsko tržište donijeti i neke druge proizvode i usluge koje uživaju naši korisnici u europskim zemljama, a pomažu u optimizaciji potrošnje u kućanstvu', kažu u RWE-u.

GEN-I putem svoje robne marke Jeftina struja korisnicima na tržištu opskrbe električnom energijom kućanstava i malih poduzetnika nudi brojne pogodnosti. One uključuju: povoljne tarife električne energije, da nema ugovorne obveze, jamstvo da cijene neće biti povišene do kraja 2015., akciju 'Mjesec struje besplatno' za kućanstva i poduzeća, a tu su i razne mogućnosti za plaćanje računa bez dodatne provizije na brojnim lokacijama, kao i mogućnost uvida u račun elektroničkim putem (portal Moj GEN-I).

– GEN-I kao najveći opskrbljivač u Hrvatskoj nakon HEP Opskrbe u iščekivanju dovršetka određenih podzakonskih rješenja priprema nove proizvode kojima će kupcima omogućiti jednostavniju i dugoročno povoljniju kupnju električne energije – poručuju iz te kompanije. Velikim poslovnim korisnicima ponudili su kupnju električne energije u modelu bez obračuna snage. Sada, nakon više od godinu dana, korisnici su, kažu u GEN-I-ju, spoznali korist takvog modela jer nisu bili dodatno cjenovno kažnjeni ako se naglo kratkoročno povećala potrošnja.

HEP Opskrba je potkraj 2013., kao odgovor na dolazak agilne konkurencije građanima ponudila novi proizvod Hepi. Najveća je pogodnost

tog proizvoda, kažu u HEP-u, mogućnost plaćanja električne energije prema stvarnoj mjesečnoj potrošnji uz odgodu plaćanja od mjesec dana, mogućnost oslobođenja od opskrbe naknade te dodatni popust i nagrade u HEPI Klubu lojalnosti.

Žestoka bitka Prema podacima HEP-a, u prvih devet mjeseci ove godine sklopili su više od 21 tisuću novih ugovora, od čega je polovina kupaca iskoristila mogućnost samoočitavanja i tako sama upravlja svojim troškovima. HEP Opskrba lansirala je i proizvod ZelEn, namijenjen društveno odgovornim i ekološki osviještenim kompanijama koje prate trendove. Riječ je o energiji dobivenoj isključivo iz obnovljivih izvora čije podrijetlo i uporabu nadzire i jamči njemačka certifikacijska kuća TÜV Süd.

U HEP-ovoj konkurenciji smatraju da potrošači još nisu dovoljno upoznati s mogućnostima koje je donijelo tržište, no da se to s vremenom mijenja, pa se tako mijenjaju i navike potrošača koji su sve skloniji mijenjanju opskrbljivača.

– Međutim, hrvatsko tržište još je daleko od razvijenih tržišta zapadne Europe gdje su potrošači skloni promjenama i od opskrbljivača očekuju dodatne usluge u paketu, a ne samo najnižu cijenu – kažu u RWE-u. U GEN-I-ju su zadovoljni time kako tržište sazrijeva u svakom pogledu, međutim, nisu zadovoljni brzinom kojom se situacija mijenja nabolje, pri čemu ponajprije misle na donošenje podzakonske regulative koja bi pomogla daljnjem razvoju tržišta. U budućnosti HEP-ovi konkurenti planiraju ući i na tržište plina. RWE je zasad samo u segmentu poslovnih korisnika, a GEN-I je odlučio pričekati da se donesu sva

podzakonska rješenja kako bi mogao pripremiti kvalitetnu ponudu za poduzetništvo i kućanstva.

Bitka na liberaliziranom tržištu električne energije i plina bit će sve žešća, a igrat će se na kartu novih usluga i pogodnosti. U tom kontekstu ne treba zanemariti ni druge igrače, poput HT-a koji je već ušao u opskrbu električnom energijom, a iako drži manji udio, ima prednost nudi paketa zajedno s telekomunikacijskim uslugama. Koliko će promjene biti brze i velike, ovisit će, naravno, i o hrvatskoj regulativi. »

**REGULATIVA NOVI
ZAKON O TRŽIŠTU
ELEKTRIČNE ENERGIJE
OSTAVIO JE DA SE
NEKE ODREDBE
UREDE POZAKONSKIM
RJEŠENJIMA, ALI ONA
JOŠ NISU DONESENA**