

OUOP stupili su na snagu 9. 6. 2018.

IDOUP stupile su na snagu 1. 10. 2019.

IDOUP stupile su na snagu 2. 04. 2020.

IDOUP stupaju na snagu 23. 9. 2021.

IDOUP stupaju na snagu 1.10.2022.

IDOUP stupaju na snagu 1.7.2023.

NESLUŽBENI PROČIŠĆENI TEKST Općih uvjeta opskrbe plinom (»Narodne novine«, br. 50/18) s Izmjenama i dopunama Općih uvjeta opskrbe plinom (»Narodne novine«, br. 88/19), s Izmjenama i dopunama Općih uvjeta opskrbe plinom (»Narodne novine«, br. 39/20), s Izmjenama i dopunama Općih uvjeta opskrbe plinom (»Narodne novine«, br. 100/21) s Izmjenama i dopunama Općih uvjeta opskrbe plinom (»Narodne novine«, br. 103/22) i s Izmjenama i dopunama Općih uvjeta opskrbe plinom (»Narodne novine«, br. 68/23)

HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA

Na temelju članka 95. stavka 5. Zakona o tržištu plina (»Narodne novine«, br. 18/18) Hrvatska energetska regulatorna agencija je na sjednici Upravnog vijeća održanoj 29. svibnja 2018. donijela

OPĆE UVJETE OPSKRBE PLINOM

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Općim uvjetima opskrbe plinom (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se međusobni ugovorni odnosi između opskrbljivača plinom i krajnjeg kupca, uvjeti za sklapanje i sadržaj ugovora o opskrbi krajnjeg kupca, obveze i odgovornosti opskrbljivača plinom i krajnjeg kupca, uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina, registar obračunskih mjernih mjesta, mjere zaštite krajnjih kupaca, obveze opskrbljivača čiji je ugovor o opskrbi plinom krajnjeg kupca u postupku raskida, prava opskrbljivača u odnosu na krajnjeg kupca u pogledu reguliranja svih dospjelih novčanih obveza, reguliranje prethodnih financijskih obveza krajnjih kupaca, postupak promjene u ugovornim odnosima u slučaju privremenog prijenosa ugovora o opskrbi plinom krajnjeg kupca na treću osobu, postupak promjene opskrbljivača prilikom promjene vlasništva ili najma građevine, postupanje sukladno zaprimljenim obavijestima o opskrbljivaču u poteškoćama, prigovori krajnjeg kupca, promjena opskrbljivača plinom i kvaliteta opskrbe plinom.

Članak 1.a

„Primjena pravne stečevine Europske unije

Ovim se Općim uvjetima u zakonodavstvo Republike Hrvatske preuzima Direktiva 2009/73/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. srpnja 2009. o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište

prirodnog plina i stavljanju izvan snage Direktive 2003/55/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 211, 14.8.2009)“

Članak 2.

Ove Opće uvjete obvezan je primjenjivati opskrbljivač plinom, operator tržišta plina, operator transportnog sustava, operator distribucijskog sustava, operator sustava skladišta plina, operator terminala za ukapljeni prirodni plin, organizator zatvorenog distribucijskog sustava, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, trgovac plinom, proizvođač prirodnog plina i krajnji kupac.

Definicije i izrazi

Članak 3.

(1) Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenja utvrđena zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetske djelatnosti i tržište plina, područje mjeriteljstva, kao i propisima donesenim na temelju tih zakona.

(2) U ovim Općim uvjetima koriste se i izrazi koji u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeća značenja:

1. jedinični trošak za isporučeni plin – trošak izračunat dijeljenjem ukupnih obračunatih troškova za isporučeni plin, s ukupno isporučenom energijom u obračunskom razdoblju, za pojedinog kupca, izražen u kn/kWh, a omogućava usporedbu cijena plina različitih opskrbljivača plinom, usporedbu cijene plina s cijenama drugih energenata ili praćenje troškova pojedinog kupca,

2. korak promjene opskrbljivača – dio postupka promjene opskrbljivača koji se provodi uporabom informacijskog sustava operatora tržišta plina na način i u rokovima propisanim ovim Općim uvjetima,

3. korisnik sustava – opskrbljivač plinom ili trgovac plinom koji temeljem sklopljenog ugovora koristi kapacitete distribucijskog sustava, zatvorenog distribucijskog sustava, transportnog sustava, sustava skladišta plina, terminala za UPP ili mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om,

4. obračunsko razdoblje – razdoblje za koje se obračunava isporučena energija plina i krajnjem kupcu ispostavlja račun za isporučenu energiju plina,

5. operator plinskog sustava – operator distribucijskog sustava i operator transportnog sustava,

6. sudionik promjene opskrbljivača – krajnji kupac i sudionik postupka promjene opskrbljivača,

7. sudionik postupka promjene opskrbljivača – novi opskrbljivač, postojeći opskrbljivač, operator transportnog sustava, operator distribucijskog sustava, organizator zatvorenog distribucijskog sustava i operator tržišta plina.

II. MEĐUSOBNI UGOVORNI ODNOSI IZMEĐU OPSKRBLJIVAČA PLINOM I KRAJNJEG KUPCA

Članak 4.

(1) Opskrbljivači plinom i krajnji kupci svoje međusobne odnose reguliraju jednim od sljedećih ugovora:

- Ugovor o opskrbi plinom,
- Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ili
- Ugovor o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca.

(2) Ugovori iz stavka 1. ovoga članka sklapaju se u pisanom obliku.

(3) Ugovori iz stavka 1. ovoga članka moraju minimalno sadržavati:

- ime i prezime/naziv, osobni identifikacijski broj i kontaktne podatke ugovornih strana,
- predmet ugovora,
- mjesto isporuke plina, identifikacijska oznaka obračunskog mjernog mjesta, broj energetske suglasnosti i priključni kapacitet obračunskog mjernog mjesta,
- datum početka isporuke plina,
- cijenu plina i ostala davanja propisana posebnim propisima,
- uvjete obračuna i naplate isporučenog plina,
- način dobivanja informacija o važećim cijenama i naknadama, potrošnji plina, te povezanim troškovima isporuke plina,
- vrste ponuđenih usluga održavanja, ako se nude,
- pravo na ugovorenu ili propisanu razinu kvalitete opskrbe plinom, mjere zaštite krajnjih kupaca i način utvrđivanja nadoknade u slučaju neispunjavanja ugovorene ili propisane razine kvalitete opskrbe plinom,
- način donošenja izmjena i dopuna uvjeta ugovora,
- pravo na raskid ugovora i uvjete za raskid,
- način podnošenja prigovora,
- način rješavanja sporova,
- trajanje ugovora te uvjete za obnavljanje ugovora.

(4) Ugovori iz stavka 1. ovoga članka mogu sadržavati podatke o količini plina i dinamici isporuke plina, prava i obveze u pogledu najave planirane potrošnje plina, cijenu povezanih troškova odstupanja od najave.

(5) Ugovor o opskrbi plinom može sadržavati i posebne uvjete prodaje, uključivo pravo na naknadu u slučaju prijevremenog raskida ugovora, s tim da je i u tom slučaju opskrbljivač obavezan postupati na način kojim se ponuđenim uvjetima prodaje ili cijenama ne narušava tržišno natjecanje i ravnopravan položaj kupaca na tržištu plina.

(6) Sklapanjem ugovora iz stavka 1. ovoga članka ugovorne strane se obvezuju da tijekom važenja ugovora u cijelosti prihvaćaju odredbe ovih Općih uvjeta, [uvjeta ugovora opskrbljivača plinom](#), Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, Mrežnih pravila transportnog sustava, Metodologije utvrđivanja tarifnih stavki za transport prirodnog plina, Metodologije utvrđivanja tarifnih stavki za distribuciju plina, Metodologije utvrđivanja tarifnih stavki za javnu opskrbu plinom i zajamčenu opskrbu i Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina, prihvata i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe plinom.

Članak 5.

(1) Opskrbljivač plinom dužan je krajnjem kupcu prije sklapanja ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta omogućiti upoznavanje sa svim uvjetima sklapanja ugovora.

(2) Uvjeti ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta moraju biti usklađeni s odredbama ovih Općih uvjeta te moraju biti napisani jasnim i razumljivim rječnikom.

(3) Zajamčeni opskrbljivač dužan je za uvjete ugovora iz članka 4. stavka 1. podstavka 3. ovih Općih uvjeta ishoditi suglasnost Agencije, te ih javno objaviti na svojoj mrežnoj stranici.

Izmjene ugovornih uvjeta i pravo raskida ugovora o opskrbi plinom

Članak 6.

(1) O svakoj promjeni uvjeta ugovora [o opskrbi plinom](#), osim u slučaju promjene dijela cijene koji se regulira, opskrbljivač je dužan obavijestiti krajnje kupce najkasnije u roku od 30 dana prije početka njihove primjene.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka opskrbljivač plinom dužan je dostaviti krajnjem kupcu pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem.

(3) U obavijesti iz stavka 1. ovoga članka opskrbljivač plinom dužan je, u slučaju da su novi uvjeti nepovoljniji od uvjeta pod kojima je ugovor sklopljen, upoznati krajnjeg kupca o njegovom pravu na jednostrani prijevremeni raskid ugovora o opskrbi plinom bez plaćanja naknade ili bilo kakvih drugih troškova, u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti.

(4) Nepovoljni uvjeti iz stavka 3. ovog članka podrazumijevaju povećanje cijene, osim u slučaju da je cijena utvrđena izračunom prema elementima propisanim ugovorom, kao i druge odredbe ugovora na koje opskrbljivač plinom može utjecati, odnosno na dio koji nije reguliran energetske i drugim propisima.

Ugovor o opskrbi plinom

Članak 7.

(1) Ugovor o opskrbi plinom sklapaju opskrbljivač i krajnji kupac koji ne koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge.

(2) Ako krajnji kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju se sklapa ugovor o opskrbi plinom, ugovor o opskrbi plinom može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.

- (3) Ugovor o opskrbi plinom sklapa se za svako obračunsko mjerno mjesto, a može se sklopiti za više ili sva obračunska mjerna mjesta krajnjeg kupca.
- (4) Krajnji kupac može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti ugovor o opskrbi plinom samo s jednim opskrbljivačem.
- (5) Iznimno od stavka 4. ovoga članka krajnji kupac, za obračunsko mjerno mjesto priključeno na transportni sustav, može za to obračunsko mjerno mjesto sklopiti ugovor o opskrbi plinom s dva ili više opskrbljivača.
- (6) Cijenu plina u ugovoru o opskrbi plinom opskrbljivač plinom i krajnji kupac slobodno ugovaraju.
- (7) Opskrbljivač plinom dužan je pravovremeno, odnosno najkasnije 30 dana prije ugovorom propisanog roka za raskid ugovora, pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem, obavijestiti krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora iz stavka 1. ovoga članka.
- (8) Uz obavijest iz stavka 7. ovoga članka, opskrbljivač plinom je dužan krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo upoznati s mogućnošću produživanja postojećeg ili sklapanja novog ugovora, uvjetima novog ugovora, posljedicama nesklapanja novog ili produživanja postojećeg ugovora opskrbi te pravom na promjenu opskrbljivača plinom.

Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge

Članak 8.

- (1) Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge sklapa opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge i krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge.
- (2) Ako krajnji kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju se sklapa ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge, ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.
- (3) Krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge samo s jednim opskrbljivačem.
- (4) Cijena plina u ugovoru o opskrbi plinom u obvezi javne usluge jednaka je iznosima tarifnih stavki utvrđenih na temelju metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu.
- (5) Cijena nestandardnih usluga u ugovoru o opskrbi plinom u obvezi javne usluge jednaka je cijenama utvrđenim na temelju metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina, prihvati i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe plinom.
- (6) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je tipski ugovor o opskrbi plinom iz stavka 1. ovoga članka javno objaviti na svojim mrežnim stranicama.
- (7) Ugovor o opskrbi u obvezi javne usluge sklapa se na neodređeno vrijeme.

Ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca

Članak 9.

- (1) Ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca sklapa zajamčeni opskrbljivač plinom i krajnji kupac koji je ostao bez opskrbljivača plinom u skladu s odredbama zakona o tržištu plina.
- (2) Cijena plina u ugovoru o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu jednaka je iznosima tarifnih stavki utvrđenih na temelju metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu.
- (3) Cijena nestandardnih usluga u ugovoru o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu jednaka je cijenama utvrđenim na temelju metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina, prihvat i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe plinom.
- (4) Ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca smatra se sklopljenim danom stjecanja uvjeta sukladno odredbama zakona o tržištu plina za korištenje prava na zajamčenu opskrbu.
- (5) Zajamčeni opskrbljivač dužan je krajnjem kupcu dostaviti ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca u roku od osam dana od dana početka zajamčene opskrbe.
- (6) Ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca sklapa se na neodređeno vrijeme, odnosno do nastupa okolnosti propisanih člankom 38. ovih Općih uvjeta.
- (7) U slučaju da opskrbljivaču za vrijeme trajanja ugovora o zajamčenoj opskrbi istekne razdoblje na koje je određen zajamčenim opskrbljivačem, ugovor se prenosi na novog zajamčenog opskrbljivača.

Promjene na strani krajnjeg kupca

Članak 10.

- (1) Kod promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline krajnji kupac dotadašnji vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline dužan je u roku od 30 dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, a novi vlasnik te građevine ili samostalne uporabne cjeline dužan je u istome roku podnijeti zahtjev za sklapanje novoga ugovora o opskrbi plinom uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva i dostaviti opskrbljivaču plinom očitavanje stanja plinomjera koje su suglasno utvrdili dotadašnji i novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline.
- (2) Ako novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline ne sklopi ugovor o opskrbi plinom, operator plinskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac će obustaviti daljnju isporuku plina.
- (3) Ako krajnji kupac dotadašnji vlasnik iz stavka 1. ovoga članka nije u roku od 30 dana od dana promjene vlasništva podnio zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom, opskrbljivač plinom može, na zahtjev novog vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom sklopiti ugovor o opskrbi plinom, s danom zadnjeg obračuna.
- (4) Obračun na temelju očitavanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa opskrbljivača plinom i operatora distribucijskog

sustava ili operatora transportnog sustava s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline.

(5) Nakon razgraničenja ugovornih odnosa iz stavka 4. ovog članka, opskrbljivač plinom nema pravo tražiti novog vlasnika podmirenje novčanih obveza dotadašnjeg vlasnika niti uskratiti pravo novom vlasniku opskrbu plinom.

Članak 11.

(1) Krajnji kupac može na određeno vrijeme, uz pristanak opskrbljivača plinom, prenijeti na treću osobu svoj ugovor [iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta](#).

(2) Opskrbljivač plinom može dati pristanak na takav prijenos pod uvjetom:

– da krajnji kupac koji prenosi ugovor, podmiri sve novčane obveze nastale do dana prijenosa ugovora o opskrbi plinom i

– davanja izjave prenositelja ugovora i vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline o solidarnom podmirenju budućih novčanih obveza.

(2) Bilo koja promjena ugovora o opskrbi plinom iz stavka 1. ovoga članka moguća je isključivo uz izričitu dozvolu prenositelja ugovora, vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline i opskrbljivača plinom.

(3) Treća osoba iz stavka 1. ovoga članka može promijeniti opskrbljivača plinom samo uz pristanak prenositelja ugovora i vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.

(4) Prenositelj ugovora i primatelj ugovora mogu u svako vrijeme pisanim putem raskinuti ugovor o prijenosu ugovora, o čemu su dužni u roku od tri dana od dana raskida tog ugovora i podmirenja svih dospjelih novčanih obveza, obavijestiti opskrbljivača plinom i vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline u pisanom obliku.

Prestanak ugovora o opskrbi plinom

Članak 12.

(1) Ugovor o opskrbi plinom prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, prestanka pravne osobe, raskida ugovora o opskrbi plinom ili nastupa drugih okolnosti za prestanak ugovora o opskrbi plinom.

(2) Opskrbljivač plinom dužan je odmah nakon saznanja o prestanku ugovora o opskrbi plinom o tome obavijestiti operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava te naložiti obustavu isporuke plina, a operator plinskog sustava dužan je obustaviti isporuku plina krajnjem kupcu prema zahtjevu opskrbljivača plinom.

Članak 13.

(1) U slučaju smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe, fizička ili pravna osoba pravni sljednik koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline dužna je u roku od 60 dana od dana smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe obavijestiti o tome opskrbljivača plinom.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka [opskrbljivač plinom može, iznimno od članka 12. stavka 2. ovih Općih uvjeta, privremeno nastaviti opskrbu plinom fizičke ili pravne osobe koja je u posjedu](#)

građevine ili samostalne uporabne cjeline do saznanja za novog vlasnika, uz uvjet urednog podmirivanja svih novčanih obveza.

(3) Pravni sljednik krajnjeg kupca ima pravo na sklapanje novoga ugovora o opskrbi plinom nakon podmirenja dospjelih novčanih obveza na tom obračunskom mjernom mjestu.

(4) Ukoliko se iz bilo kojega razloga ne može sklopiti novi ugovor o opskrbi plinom prema stavku 3. ovoga članka, opskrbljivač plinom može sklopiti s fizičkom ili pravnom osobom koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline novi ugovor o opskrbi plinom na određeno vrijeme do saznanja za novog vlasnika, uz uvjet da su do dana sklapanja novoga ugovora o opskrbi podmirene sve novčane obveze toga obračunskog mjernog mjesta.

(5) Ako se ne sklopi ugovor iz stavaka 3. ili 4. ovoga članka u roku od 90 dana od dana saznanja za smrt fizičke osobe ili prestanka pravne osobe, operator plinskog sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto ima pravo obustaviti isporuku plina samostalno ili po nalogu opskrbljivača plinom.

Članak 14.

(1) Odredbe članaka 10., 11., 12. i 13. ovih Općih uvjeta odgovarajuće se primjenjuju i u slučajevima kada krajnji kupac ima sklopljen ugovor o opskrbi u obvezi javne usluge ili ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca.

(2) Opskrbljivač plinom kod raskida ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge, odnosno ugovora o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca, ne smije naplatiti troškove raskida ugovora.

Članak 15.

(1) Krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge uz otkazni rok od 15 dana.

(2) Opskrbljivač plinom je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ukoliko krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge na dan raskida ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge.

(3) Ako krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge nije raskinuo ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge sukladno uvjetima iz stavka 1. ovoga članka i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega opskrbljivač plinom ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.

(4) Nakon što opskrbljivač plinom zaprimi zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge dužan je o tome u roku od osam dana obavijestiti operatora sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto i zatražiti s danom raskida ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge očitavanje stanja plinomjera te obustavu isporuke plina, a temeljem očitavanja stanja plinomjera krajnjem kupcu ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge.

(5) Odredbe stavaka 1., 2., 3. i 4. ovoga članka se ne primjenjuju u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

III. UVJETI OBRAČUNA I NAPLATE ISPORUČENOG PLINA

Članak 16.

- (1) Obračun isporučenog plina obavlja opskrbljivač plinom na temelju potrošnje plina u obračunskom razdoblju, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja račun za isporučeni plin.
- (2) Potrošnja plina iz stavka 1. ovoga članka je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je opskrbljivaču plinom dostavio operator plinskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava, sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, odnosno Mrežnim pravilima transportnog sustava.
- (3) Operator plinskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava podatke o potrošnji plina iz stavka 2. ovog članka utvrđuju na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od krajnjeg kupca.
- (4) Opskrbljivač plinom ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje samo u slučaju ako operator plinskog sustava ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava ne dostavi podatak o potrošnji do osmog dana u narednom mjesecu za krajnje kupce koji nisu iz kategorije kućanstvo, odnosno do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce iz kategorije kućanstvo.
- (5) U slučaju da operator distribucijskog sustava kasni s dostavom podataka o potrošnji iz stavka 4. ovoga članka ili ih uopće ne dostavi, dužan je na zahtjev opskrbljivača plinom platiti nadoknadu, za pružanje usluge izvan garantiranog standarda sukladno Prilogu 2. ovih Općih uvjeta.
- (6) Kod obračuna isporučenog plina za krajnjeg kupca primjenjuje se cijena plina, naknade i ostala davanja utvrđenih sukladno ugovoru o opskrbi plinom, ugovoru o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ili ugovoru o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca.
- (7) Obračun isporučenog plina i račun za isporučeni plin iz stavka 1. ovoga članka ne uključuje druge pružene usluge opskrbljivača plinom utvrđene ugovorom o opskrbi plinom, pružene nestandardne usluge, nadoknade krajnjem kupcu u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete opskrbe plinom, već se za iste krajnjem kupcu ispostavlja zaseban račun.
- (8) Račun za isporučeni plin iz stavka 1. ovog članka se ispostavlja po isteku obračunskog razdoblja, te mora sadržavati podatke iz članka 23. ovih Općih uvjeta.
- (9) Opskrbljivač u obvezi javne usluge je dužan račun za isporučeni plin ispostaviti krajnjem kupcu sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od sedam dana od zaprimanja podatka o potrošnji plina koji mu je dostavio operator plinskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava, sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, odnosno Mrežnim pravilima transportnog sustava s rokom dospijanja od najmanje deset dana od dana ispostavljanja računa.
- (10) Ukoliko krajnji kupac koji koristi opskrbu u obvezi javne usluge ne zaprimi račun za isporučeni plin i o tome obavijesti opskrbljivača plinom, opskrbljivač plinom mu je dužan bez odlaganja i bez naknade izdati presliku računa.

Članak 17.

- (1) Obračunsko razdoblje iz članka 16. stavka 1. ovih Općih uvjeta iznosi jedan mjesec.
- (2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka obračunsko razdoblje za obračunska mjerna mjesta krajnjeg kupca [iz kategorije kućanstvo](#) tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 može iznositi tri ili šest mjeseci.

Mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje

Članak 18.

- (1) Opskrbljivač plinom utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje, za obračunsko mjerno mjesto iz članka 17. stavka 2. ovih Općih uvjeta, na temelju procijenjene potrošnje plina, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin.
- (2) Opskrbljivač plinom dužan je mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin iz stavka 1. ovog članka ispostaviti krajnjem kupcu koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge s rokom dospijeca pojedine mjesečne novčane obveze do 15. dana narednog mjeseca, odnosno za prvu mjesečnu novčanu obvezu u obračunskom razdoblju s rokom dospijeca računa za isporučeni plin za prethodno obračunsko razdoblje.
- (3) Potrošnju plina iz stavka 1. ovoga članka, opskrbljivač plinom utvrđuje na temelju procijene potrošnje za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca, a prema potrošnji plina u istom razdoblju prethodne godine.
- (4) Iznimno od stavka 3. ovog članka, za obračunsko mjerno mjesto za koje nisu raspoloživi ili primjenjivi podaci o povijesnoj potrošnji plina, potrošnju plina iz stavka 1. ovoga članka, sporazumno utvrđuju opskrbljivač plinom i krajnji kupac, na temelju očekivane mjesečne potrošnje plina.
- (5) Krajnji kupac ima pravo s opskrbljivačem plinom ugovoriti utvrđivanje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin na temelju mjesečnih očitavanja stanja plinomjera od strane krajnjeg kupca, što se u slučaju opskrbe plinom u obvezi javne usluge smatra nestandardnom uslugom.
- (6) Ukoliko krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge ne zaprimi mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin i o tome obavijesti opskrbljivača plinom, opskrbljivač plinom mu je dužan bez odlaganja i bez naknade ponovno izdati mjesečne novčane obveze.

Objava uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina i informiranje krajnjeg kupca

Članak 19.

- (1) Opskrbljivač plinom dužan je na primjeren način javno objavljivati uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno iznos primjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga.
- (2) Opskrbljivač plinom dužan je na primjeren način javno objavljivati informaciju o promjeni uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno o promjeni iznosa tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga, najkasnije sedam dana prije njihovog stupanja na snagu.

Obračun kod promjene iznosa tarifnih stavki unutar obračunskog razdoblja

Članak 20.

- (1) Ukoliko se stupanje na snagu odluke o promjeni iznosa tarifnih stavki za opskrbu plinom u obvezi javne usluge ne poklapa s krajem obračunskog razdoblja, opskrbljivač može krajnjem kupcu koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge izmijeniti ispostavljene mjesečne novčane obveze za isporučeni plin, za razdoblje nakon stupanja na snagu odluke o promjeni iznosa tarifnih stavki.
- (2) U slučaju iz stavka 1. ovog članka krajnji kupac ima pravo dostaviti opskrbljivaču plinom očitavanje stanja plinomjera tri dana od dana stupanja na snagu odluke o promjeni iznosa tarifnih stavki.
- (3) Ukoliko krajnji kupac ne dostavi očitavanje stanja plinomjera sukladno stavku 2. ovog članka, opskrbljivač će potrošnju plina za razdoblje do dana stupanja na snagu odluke o promjeni iznosa tarifnih stavki utvrditi linearnom interpolacijom razmjerno broju dana potrošnje plina između očitavanja stanja plinomjera na početku i na kraju obračunskog razdoblja.

Izbor načina plaćanja obveza za isporučeni plin

Članak 21.

Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je krajnjem kupcu koji koristi opskrbu u obvezi javne usluge omogućiti plaćanje novčanih obveza za isporučeni plin, na odgovarajućem prodajnom mjestu, najmanje u trajanju šest sati tijekom radnog dana, te bez naknade za povezane troškove naplate.

Nepodmirivanje obveza za isporučeni plin, obustava isporuke plina i nastavak isporuke plina

Članak 22.

- (1) Krajnjem kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, opskrbljivač će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze s rokom od najmanje deset dana, a opomena koju dostavlja krajnjem kupcu iz kategorije kućanstvo mora sadržavati i jasne informacije o tome na koji način krajnji kupac s poteškoćama u podmirenju računa može dobiti besplatne individualne savjete o mogućnostima podmirenja računa te postizanju optimalne potrošnje plina.
- (2) Ukoliko krajnji kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene iz stavka 1. ovoga članka, opskrbljivač ima pravo krajnjem kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirenja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.
- (3) Ukoliko niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina iz stavka 2. ovoga članka, krajnji kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, opskrbljivač ima pravo od operatora plinskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac zatražiti obustavu isporuke plina.
- (4) Obustavu isporuke plina iz stavka 3. ovoga članka provodi operator plinskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac, na način propisan Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava i Mrežnim pravilima transportnog sustava.
- (5) Iznimno od stavaka 2. i 3. ovoga članka, opskrbljivač plinom nema pravo zatražiti obustavu isporuke plina za krajnjeg kupca koji ima status ugroženog kupca.

(6) Ukoliko je nakon obustave isporuke plina iz stavka 4. ovoga članka, krajnji kupac za obračunsko mjerno mjesto podmirio dospjele novčane obveze iz opomene iz stavka 2. ovoga članka i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, opskrbljivač plinom je dužan u roku od jednog radnog dana od dana podmirenja obveza, operatoru plinskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac naložiti nastavak isporuke plina.

Obvezni sadržaj računa za isporučeni plin

Članak 23.

(1) Račun za isporučeni plin, uz obvezne dijelove propisane posebnim propisima, sadrži najmanje sljedeće:

- Datum dospjeća računa,
- Podatke o opskrbljivaču plinom: naziv, adresa, osobni identifikacijski broj, broj telefona i radno vrijeme,
- Podatke o krajnjem kupcu: ime i prezime ili naziv, adresa,
- Adresu obračunskog mjernog mjesta, ukoliko je različita od adrese krajnjeg kupca,
- Tarifni model dodijeljen obračunskom mjernom mjestu, za obračunsko mjerno mjesto na distribucijskom sustavu,
- Identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta, **identičnu oznaci navedenoj u registru obračunskih mjernih mjesta**,
- Način na koji je utvrđeno stanje plinomjera i/ili drugih mjernih uređaja,
- Datum početka i završetka obračunskog razdoblja,
- Početno i završno očitano stanje plinomjera, izraženi u m³, **osim za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca priključenog na transportni sustav**,
- Obujam isporučenog plina, izražen u m³,
- **Gornju** ogrjevnju vrijednost isporučenog plina, izraženo u kWh/m³,
- **Naziv priključka, odnosno naziv izlaza iz transportnog sustava putem kojeg je na transportni sustav priključen operator distribucijskog sustava, odnosno krajnji kupac, identičnu nazivu navedenom u registru obračunskih mjernih mjesta**,
- **Ukupan faktor korekcije obujma isporučenog plina, koji predstavlja umnožak faktora korekcije obujma plina propisanih Prilogom 1. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, ukoliko se isti primjenjuju, i faktora korekcije obujma plina propisanog Prilogom 2. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, zaokruženo na šest decimalnih mjesta**,
- Energiju isporučenog plina, izraženo u kWh,
- Cijenu plina izraženu u kn/kWh, te ako je tako ugovoreno, iznos fiksne naknade izražen u kn/obračunsko razdoblje,

- Iznose naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima,
- Ukupno obračunati iznos za isporučeni plin, izražen u kn,
- Informacija o mogućnosti i načinu dostave očitavanja od strane krajnjeg kupca,
- Informaciju o izboru načina plaćanja,
- Jedinični trošak za isporučeni plin,
- Podatke o nepodmirenim obvezama ili preplati,
- Naziv, adresa i osobni identifikacijski broj operatora plinskog sustava ili organizatora distribucijskog sustava na čiji je krajnji kupac priključen,
- Informaciju o primijenjenom obračunskom razdoblju na koji se račun odnosi,
- Telefonski broj za hitne slučajeve operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na koji je krajnji kupac priključen.

(2) Račun iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati informaciju o korištenju javne usluge opskrbe plinom ili zajamčene opskrbe plinom, ukoliko krajnji kupac istu koristi.

(3) Račun iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati informaciju o statusu zaštićenog kupca i o statusu ugroženog kupca sukladno odredbama zakona kojima se uređuje energija.

(4) U slučaju opskrbe u obvezi javne usluge, račun iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati, zasebno za svako obračunsko mjerno mjesto, krajnju cijenu opskrbe plinom koju primjenjuje opskrbljivač u obvezi javne usluge, iskazanu po tarifnim stavkama u skladu s metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu, kao i jedinični trošak distribucije plina.

(5) Načini utvrđivanja stanja plinomjera i/ili drugih mjernih uređaja iz stavka 1. podstavka 7. ovoga članka su: očitavanje operatora transportnog sustava, operatora distribucijskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava, očitavanje krajnjeg kupca ili procjena operatora transportnog sustava, operatora distribucijskog sustava, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivača plinom.

(6) Račun iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati informaciju da je krajnji kupac dužan redovito uspoređivati obujam isporučenog plina, prikazan i obračunat na računu za isporučeni plin, sa stvarnim stanjem plinomjera, kao i da ima pravo podnijeti prigovor opskrbljivaču plinom na ispostavljen račun u slučaju razlike obračunatog i stvarnog stanja plinomjera od pet ili više posto za to obračunsko razdoblje.

(7) Opskrbljivač plinom dužan je do 1. ožujka svake godine krajnjem kupcu dostaviti sljedeće:

- Podatke o operatoru plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac: naziv, adresa, osobni identifikacijski broj, kontaktni broj telefona,
- Povijesnu potrošnju plina u prethodnoj kalendarskoj godini, po mjesecima i ukupno, te obračunatim troškovima isporučenog plina s naznakom radi li se o mjesečnim novčanim obvezama ili obračunima za obračunska razdoblja, kao i način na koji utvrđena potrošnja plina za svaki mjesec,

- Informaciju o pravu krajnjeg kupca na promjenu opskrbljivača plinom,
- Informaciju o pravu krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo na povratak na opskrbu plinom u obvezi javne usluge,
- Informaciju o pravu krajnjeg kupca na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane opskrbljivača plinom, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava i operatora plinskog sustava na čiji je krajnji kupa priključen,
- Informaciju da je krajnji kupac dužan obavijestiti operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je krajnji kupac priključen kada uoči neispravnost plinomjera,
- Mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina,
- Datum isteka ugovora o opskrbi plinom.

(8) Račun iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati popis s iznosima pojedinačnih faktora korekcije obujma plina iz Priloga 1. i 2. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava primijenjenih za izračun faktora korekcije obujma plina iz stavka 1. podstavka 13. ovoga članka.

IV. MJERE ZAŠTITE KRAJNJIH KUPACA

Prigovori krajnjeg kupca

Članak 24.

(1) Krajnji kupac nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen koja ima učinak na njegova prava, obveze ili pravne interese, a o kojima se ne rješava u upravnom postupku, ili kada je zakonom propisana sudska ili druga pravna zaštita, može opskrbljivaču plinom i operatoru plinskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen.

(2) Prigovor iz stavka 1. ovoga članka može se izjaviti osobito na:

- a) neizvršavanje obveze obavještanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
- b) neizvršavanje obveze o pravovremenog informiranja krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,
- c) sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
- d) neispunjavanje odredbi ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta,
- e) propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
- f) promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno ovim Općim uvjetima,
- g) neisplaćivanje nadoknade na zahtjev krajnjeg kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. ovih Općih uvjeta.

- (3) Prigovor iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- (4) Opskrbljivač plinom ili operator plinskog sustava dužan je odlučivati o prigovoru iz stavka 1. ovoga članka sukladno odredbama zakona o tržištu plina, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku.
- (5) Ako po odluci opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav **krajnji kupac** priključen donesenoj povodom prigovora iz stavka 1. ovoga članka, krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav priključen povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav priključen.

Izvanredni obračun, kontrolni obračun, te ispravak obračuna i računa za isporučeni plin

Članak 25.

- (1) Krajnji kupac može izvan obračunskog razdoblja od opskrbljivača zatražiti provedbu obračuna isporučenog plina, što se smatra izvanrednim obračunom, te se u slučaju korištenja opskrbe u obvezi javne usluge smatra nestandardnom uslugom.
- (2) Krajnji kupac može od opskrbljivača zatražiti provjeru izvršenog obračuna isporučenog plina u roku od pet dana od dana zaprimanja računa, što se smatra kontrolnim obračunom, te se u slučaju korištenja opskrbe u obvezi javne usluge smatra nestandardnom uslugom.
- (3) Zahtjev iz stavka 2. ovoga članka ujedno se smatra i zahtjevom za ispravak računa, a ako je bio opravdan, opskrbljivač ne smije naplatiti izradu kontrolnog obračuna isporučenog plina.
- (4) Opskrbljivač plinom dužan je, u slučaju opravdanosti zahtjeva iz stavka 2. ovog članka, izvršiti ispravak računa i dostaviti ga krajnjem kupcu u roku deset dana od dana zaprimanja zahtjeva.
- (5) Opskrbljivač plinom dužan izvršiti ispravak računa iz stavka 4. ovoga članka bez naplaćivanja naknade.

V. POSTUPANJE SUKLADNO ZAPRIMLJENIM OBAVIJESTIMA O OPSKRBLJIVAČU U POTEŠKOĆAMA

Članak 26.

- (1) Proizvođač prirodnog plina, operator transportnog sustava, operator sustava skladišta plina, operator terminala za ukapljeni prirodni plin, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, operator distribucijskog sustava, operator tržišta plina, trgovac plinom i opskrbljivač plinom Agenciji dostavljaju pisanu obavijest o opskrbljivaču u poteškoćama.
- (2) Uz obavijesti iz stavka 1. energetski subjekti su dužni Agenciji dostaviti i odgovarajuće dokaze o spornim nepodmirenim dospjelim novčanim obvezama.
- (3) Ako Agencija po zaprimanju obavijesti iz stavka 1. ovoga članka nije zaprimila odgovarajuće dokaze iz stavka 2. ovoga članka, Agencija nalaže energetskom subjektu dostavu istih.
- (4) Agencija po zaprimanju obavijesti iz stavka 1. ovoga članka, od opskrbljivača u poteškoćama traži očitovanje.

- (5) Nakon što Agencija na temelju dokaza iz stavaka 2., 3. i 4. utvrdi da je opskrbljivač u poteškoćama, pisanim putem ga obavještava o utvrđenim činjenicama i daje mu rok od sedam dana da podmiri sporne dospjele novčane obveze i dostavi dokaze o podmirenju istih.
- (6) Istovremeno s obavještavanjem iz stavka 5. ovoga članka, Agencija šalje prethodnu obavijest zajamčenom opskrbljivaču, operatoru tržišta plina, operatoru transportnog sustava i svim operatorima distribucijskog sustava na čijim područjima opskrbljivač u poteškoćama obavlja opskrbu plinom.
- (7) Svrha prethodne obavijest iz stavka 6. ovoga članka predstavlja pravovremeno upoznavanje s mogućim pružanjem zajamčene opskrbe plinom.
- (8) Ako opskrbljivač u poteškoćama ne podmiri sporne dospjele novčane obveze te ne dostavi odgovarajuće dokaze koji to potvrđuju u roku iz stavka 5. ovoga članka, Agencija donosi odluku o početku pružanja zajamčene opskrbe plinom koja najmanje sadržava datum od kojeg počinje pružanje zajamčene opskrbe plinom koji se u daljnjem postupanju smatra danom početka zajamčene opskrbe.
- (9) Agencija odluku iz stavaka 8. ovoga članka dostavlja zajamčenom opskrbljivaču i opskrbljivaču u poteškoćama.
- (10) Agencija o donošenju odluke iz stavaka 8. ovoga članka, kao i danu početka zajamčene opskrbe obavještava Ministarstvo, operatora transportnog sustava, operatora sustava skladišta plina, operatora distribucijskog sustava, te operatora tržišta plina.
- (11) U slučaju da opskrbljivač u poteškoćama obavlja obvezu javne usluge opskrbe plinom, Agencija je odmah po donošenju odluke iz stavaka 8. ovoga članka dužna pokrenuti postupak odabira opskrbljivača u obvezi javne usluge.
- (12) Odluka Agencije o odabiru opskrbljivača u obvezi javne usluge sadržava datum od kojeg prestaje pružanje zajamčene opskrbe plinom krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo koji imaju pravo opskrbe u obvezi javne usluge, a koji se u daljnjem postupanju smatra danom prestanka zajamčene opskrbe.
- (13) Agencija o donošenju odluke iz stavaka 12. ovoga članka, kao i o danu prestanka zajamčene opskrbe obavještava Ministarstvo, operatora transportnog sustava, operatora sustava skladišta plina, operatora distribucijskog sustava, te operatora tržišta plina.
- (14) Postupak promjene opskrbljivača krajnjih kupca koje je opskrbljivao opskrbljivač u poteškoćama na zajamčenu opskrbu provodi se prema članku 37. ovih Općih uvjeta.
- (15) Postupak promjene zajamčenog opskrbljivača krajnjih kupca koji koriste obvezu javne usluge na opskrbljivača u obvezi javne usluge provodi se prema članku 38. ovih Općih uvjeta.

VI. REGISTAR OBRAČUNSKIH MJERNIH MJESTA

Članak 27.

- (1) Registar obračunskih mjernih mjesta, kojeg uspostavlja i vodi operator tržišta plina, predstavlja jedinstveno mjesto za evidentiranje i ažuriranje podataka o svim obračunskim mjernim mjestima u Republici Hrvatskoj, u svrhu provedbe postupaka promjene opskrbljivača i potrebe raspodjele energije plina preuzete na ulazu u distribucijski sustav, u skladu s Mrežnim pravilima transportnog

sustava i Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava te za potrebe praćenja i unaprjeđenja poslovnih procesa na tržištu plina.

(2) Podaci koji se vode u registru obračunskih mjernih mjesta su:

1. identifikacijska oznaka obračunskog mjernog mjesta,
2. status obračunskog mjernog mjesta,
3. osobni identifikacijski broj krajnjeg kupca,
4. pravo na korištenje opskrbe u obvezi javne usluge,
5. status zaštićenog krajnjeg kupca,
6. status ugroženog krajnjeg kupca,
7. oznaka tarifnog modela obračunskog mjernog mjesta,
8. priključni kapacitet obračunskog mjernog mjesta (kWh/h),
9. mjesečna potrošnja plina i godišnja potrošnja plina krajnjeg kupca na obračunskom mjernom mjestu (kWh),
10. status opremljenosti obračunskog mjernog mjesta opremom za registraciju, pohranu i daljinski prijenos podataka koja omogućuje mjerenje u toku dana,
11. isporučena količina plina, za svaki plinski dan, za obračunsko mjerno mjesto opremljeno opremom za registraciju, pohranu i daljinski prijenos podataka koja omogućuje mjerenje u toku dana,
12. udio isporučene energije plina kupcu iz kategorije kućanstvo koji koristi opskrbu u obvezi javne usluge i udio isporučene energije plina kupcu koji nije kućanstvo, za obračunsko mjerno mjesto na kojem se plinom opskrbljuje zajednička kotlovnica,
13. udjeli isporučene energije plina krajnjem kupcu po opskrbljivačima, za obračunsko mjerno mjesto priključeno na transportni sustav u slučaju iz članka 7. stavka 5. ovih Općih uvjeta,
14. početno i završno stanje plinomjera s datumima očitavanja za mjesečno, tromjesečno ili šestomjesečno razdoblje očitavanja koje primjenjuje operator distribucijskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava u skladu s odredbama Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, i podatak da li je stanje očitano ili procijenjeno (m³),
15. podatak da li operator distribucijskog sustava, odnosno organizator zatvorenog distribucijskog sustava primjenjuje faktor korekcije obujma plina prema temperaturi, iz Priloga 1. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava i vrijednost faktora korekcije,
16. podatak da li operator distribucijskog sustava, odnosno organizator zatvorenog distribucijskog sustava primjenjuje faktor korekcije obujma plina prema tlaku, iz Priloga 1. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava i vrijednost faktora korekcije,
17. naziv hidrauličke cjeline distribucijskog sustava ili zatvorenog distribucijskog sustava kojoj pripada obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca, s nazivom izlaza iz transportnog sustava i/ili izlaza iz mreže proizvodnih plinovoda, koji je ujedno ulaz u tu hidrauličku cjelinu,
18. naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac,
19. naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka operatora transportnog sustava na čiji je sustav priključen operator distribucijskog sustava, odnosno krajnji kupac,
20. naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka korisnika sustava koji opskrbljuje krajnjeg kupca, kao i ostalih korisnika sustava u slučaju iz članka 7. stavka 5. ovih Općih uvjeta,

21. naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka voditelja bilančne skupine čije je bilančne skupine krajnji kupac posredni član, kao i drugog voditelja bilančne skupine u slučaju zajedničke kotlovnice, iz koje se toplinska energija isporučuje kupcu iz kategorije kućanstvo koji koristi opskrbu u obvezi javne usluge i kupcu koji nije kućanstvo, odnosno ostalih voditelja bilančne skupine u slučaju iz članka 7. stavka 5. ovih Općih uvjeta,
22. datum početka isporuke plina prema ugovoru o opskrbi plinom,
23. datum završetka isporuke plina prema ugovoru o opskrbi plinom,
24. status korištenja javne usluge opskrbe plinom,
25. naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka korisnika transportnog sustava, odnosno opskrbljivača ili trgovca plinom koji je ugovorio kapacitet na izlazu iz transportnog sustava za potrebe opskrbe plinom krajnjeg kupca te
26. oznaka obračunskog mjernog mjesta krajnjeg kupca koji nije kućanstvo i čiji profil potrošnje značajno odstupa od standardnog profila potrošnje odgovarajućeg tarifnog modela na pojedinoj hidrauličkoj cjelini.

(3) Povijesni podaci koji se vode u registru obračunskih mjernih mjesta su:

- oznaka tarifnog modela obračunskog mjernog mjesta,
- naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka korisnika sustava koji opskrbljuje krajnjeg kupca, kao i ostalih korisnika sustava u slučaju iz članka 7. stavka 5. ovih Općih uvjeta,
- naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka voditelja bilančne skupine čije je bilančne skupine krajnji kupac posredni član, kao i drugog voditelja bilančne skupine u slučaju zajedničke kotlovnice, odnosno ostalih voditelja bilančne skupine u slučaju iz članka 7. stavka 5. ovih Općih uvjeta,
- status korištenja javne usluge opskrbe plinom,
- mjesečna potrošnja plina i godišnja potrošnja plina krajnjeg kupca na obračunskom mjernom mjestu (kWh) te
- početno i završno stanje plinomjera s datumima očitavanja za mjesečno, tromjesečno ili šestomjesečno razdoblje koje primjenjuje operator distribucijskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava u skladu s odredbama Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, i podatak da li je stanje očitano ili procijenjeno (m³).

(4) Povijesni podaci iz stavka 3. ovoga članka evidentiraju se za tri prethodne kalendarske godine.

(5) Operator plinskog sustava, odnosno organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužan je bez odlaganja unijeti, odnosno ažurirati u registru obračunskih mjernih mjesta sve podatke iz stavka 2. ovog članka, i to:

- u slučaju priključenja novog obračunskog mjernog mjesta na sustav kojim upravlja, pri čemu unosi podatak o procijenjenoj godišnjoj potrošnji plina na temelju koje je određen tarifni model obračunskog mjernog mjesta naveden u energetskej suglasnosti, kao i procijenjenu godišnju potrošnju raspodijeljenu po mjesecima prema najboljoj praksi,
- u slučaju iz članka 10. ovih Općih uvjeta, a na temelju podataka koje je zaprimio od opskrbljivača plinom u skladu s Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava i ugovora o opskrbi plinom iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta kojeg je novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline sklopio sa odabranim opskrbljivačem plina,
- u slučaju iz članka 11. ovih Općih uvjeta, a na temelju podataka koje je zaprimio od opskrbljivača plinom u skladu s Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava i

odgovarajuće isprave o prijenosu ugovora o opskrbi plinom kojom je na treću osobu prenesen ugovor o opskrbi plinom iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta,

- u slučaju iz članka 12. i 13. ovih Općih uvjeta, a na temelju podataka koje je zaprimio od opskrbljivača plinom u skladu s Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, te dokaza o podmirenju svih novčanih obaveza za obračunsko mjerno mjesto.

(6) Operator plinskog sustava, odnosno organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužan je voditi i bez odlaganja ažurirati u registru obračunskih mjernih mjesta podatke iz točaka 1. - 16. stavka 2. ovog članka za svako obračunsko mjerno mjesto priključeno na sustav kojim upravlja, i to putem automatske razmjene podataka u formatu kojeg određuje operator tržišta plina.

(7) Opskrbljivač plinom je dužan voditi i bez odlaganja ažurirati u registru obračunskih mjernih mjesta podatke iz točaka 21. – 25. stavka 2. ovog članka za svako obračunsko mjerno mjesto odnosno krajnjeg kupca kojeg opskrbljuje, i to putem automatske razmjene podataka u formatu kojeg određuje operator tržišta plina.

(8) Podatak o oznaci tarifnog modela obračunskog mjernog mjesta potrebno je ažurirati svake godine do 1. veljače.

(9) Mjesečna potrošnja plina iz stavka 2. točke 9. ovoga članka unosi se na način da se za obračunska mjerna mjesta za koja se provode mjesečna očitavanja potrošnje upisuju mjesečna očitavanja potrošnje, dok se u slučaju tromjesečnih i šestomjesečnih očitavanja upisuju podaci o potrošnji dobiveni raspodjelom prema najboljoj praksi operatora distribucijskog sustava i organizatora zatvorenog distribucijskog sustava.

(10) Status obračunskog mjernog mjesta iz stavka 2. točke 2. ovog članka može biti:

- aktivan – za obračunsko mjerno mjesto na kojem je plinomjer montiran na plinskoj instalaciji i u funkciji je na temelju ugovora o opskrbi,
- neaktivan – za obračunsko mjerno mjesto na kojemu je privremeno obustavljena opskrba plinom i/ili ne postoji sklopljen ugovor o opskrbi,
- zatvoren – za obračunsko mjerno mjesto za koje je prestala važiti energetska suglasnost i plinomjer je trajno demontiran s plinske instalacije.

(11) Status opremljenosti obračunskog mjernog mjesta opremom za registraciju, pohranu i daljinski prijenos podataka koja omogućuje mjerenje u toku dana iz stavka 2. točke 10. ovog članka može biti:

- opremljen – oznaka DM (dnevno mjerenje) ili
- neopremljen – oznaka BDM (bez dnevnog mjerenja).

(12) Udjele isporučene energije plina u zajedničkim kotlovnica iz stavka 2. točke 12. ovog članka određuje operator distribucijskog sustava u skladu s Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava.

(13) Sudionici na tržištu plina imaju pristup podacima iz registra obračunskih mjernih mjesta ovisno o svrsi pristupa i nadležnosti nad podacima, i to na način da:

- operator plinskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava imaju pravo pristupa samo podacima krajnjih kupaca priključenih na njihov sustav, u svrhu unosa i ažuriranja podataka iz stavka 2. ovog članka, a u skladu s odredbama stavka 5. i 6. ovoga članka, osim podatku o datumu završetka isporuke plina prema ugovoru o opskrbi plinom,

- opskrbljivač plinom ima pravo pristupa podacima samo za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca kojeg opskrbljuje plinom na temelju ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta, u svrhu unosa i ažuriranja podataka iz stavka 2. ovog članka, a u skladu s odredbama stavka 7. ovoga članka,
- novi opskrbljivač plinom ima pravo pristupa samo povijesnim podacima o godišnjoj potrošnji plina krajnjeg kupca na obračunskom mjernom mjestu, iskazanima ukupno za cijelu kalendarsku godinu i po mjesecima (kWh), u svrhu promjene opskrbljivača plinom za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca od kojeg je na raspolaganje dobio identifikacijsku oznaku obračunskog mjesnog mjesta i osobni identifikacijski broj.

(14) Operator tržišta plina omogućuje voditelju bilančne skupine pristup mjesečnom izvještaju o ukupnoj potrošnji plina krajnjih kupaca priključenih na distribucijski sustav i zatvoreni distribucijski sustav koji su posredni članovi njegove bilančne skupine, iskazanoj po opskrbljivaču plinom i to:

- do 9. dana u tekućem mjesecu za prethodni mjesec, raspodijeljeno na:
 - obračunska mjerna mjesta s dnevnim mjerenjem (kWh) i
 - obračunska mjerna mjesta za koje je očitavanje provedeno za taj mjesec (kWh),
- do 21. dana u tekućem mjesecu za prethodnih 12 mjeseci, raspodijeljeno na:
 - obračunska mjerna mjesta s dnevnim mjerenjem (kWh),
 - obračunska mjerna mjesta za koje je očitavanje provedeno za mjesečna razdoblja (kWh),
 - obračunska mjerna mjesta za koje je očitavanje provedeno za tromjesečna razdoblja (kWh) i
 - obračunska mjerna mjesta za koje je očitavanje provedeno za šestomjesečna razdoblja (kWh).

(15) Agencija ima pravo pristupa svim podacima u registru obračunskih mjernih mjesta, u svrhu obavljanja poslova iz nadležnosti Agencije.

(16) Sudionici na tržištu plina iz stavaka 6. i 7. ovoga članka su dužni sklopiti ugovor o reguliranju međusobnih odnosa s operatorom tržišta plina.

(17) Obrazac tipskog ugovora iz stavka 16. ovoga članka operator tržišta plina dužan je objaviti na svojoj mrežnoj stranici.

(18) Informacijski sustav operatora tržišta plina dostavlja obavijest o promjeni u registru obračunskih mjernih mjesta svim sudionicima na tržištu plina iz stavaka 6. i 7. ovoga članka koji, u skladu sa stavkom 13. ovoga članka, imaju pristup podacima za obračunsko mjerno mjesto za koje su promijenjeni podaci u registru obračunskih mjernih mjesta.

(19) Informacijski sustav operatora tržišta plina, 10 radnih dana prije datuma završetka isporuke plina prema ugovoru o opskrbi plinom, dostavlja postojećem opskrbljivaču plinom obavijest o datumu završetka isporuke plina, u slučaju da postojeći opskrbljivač plinom nije sklopio novi ugovor o opskrbi plinom i/ili nije produžio važenje postojećeg ugovora o opskrbi plinom te u skladu s time nije ažurirao datum završetka isporuke plina u registru obračunskih mjernih mjesta.

(20) Informacijski sustav operatora tržišta plina, sedam radnih dana prije datuma završetka isporuke plina prema ugovoru o opskrbi plinom, dostavlja operatoru distribucijskog sustava ili organizatoru zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac, obavijest o datumu završetka isporuke plina za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca.

(21) Operator distribucijskog sustava ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužan je, po zaprimljenoj obavijesti iz stavka 20. ovog članka, u roku dva radna dana obavijestiti krajnjeg kupca

da će, u slučaju da ne sklopi novi ugovor o opskrbi plinom i/ili ne produlji važenje postojećeg ugovora o opskrbi plinom, biti izvršena obustava isporuke plina na obračunskom mjernom mjestu tog krajnjeg kupca.

(22) Informacijski sustav operatora tržišta plina, jedan dan nakon datuma završetka isporuke plina prema ugovoru o opskrbi plinom, dostavlja operatoru distribucijskog sustava ili organizatoru zatvorenog distribucijskog sustava, na čiji je sustav priključen krajnji kupac, obavijest da za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca nije sklopljen novi ugovor o opskrbi plinom i/ili nije produljeno važenje postojećeg ugovora o opskrbi plinom.

(23) U slučaju kada informacijski sustav operatora tržišta plina identificira da podaci u registru obračunskih mjernih mjesta nisu potpuni ili su neispravno uneseni, primjenjuju se pravila kojima je definiran način nadomještanja i korekcije podataka, kao i obuhvat podataka iz stavka 2. ovoga članka na koje se primjenjuju predmetna pravila.

(24) Pravila iz **stavka 23.** ovoga članka donosi operator tržišta plina nakon javnog savjetovanja u trajanju od najmanje osam dana, uz suglasnost Agencije, te ih prije primjene objavljuje na svojoj mrežnoj stranici.

(25) Operator tržišta plina omogućuje voditelju bilančne skupine podatke o ukupnom broju obračunskih mjernih mjesta, putem kojih se opskrbljuju plinom posredni članovi bilančne skupine koju organizira i vodi, i to razrađeno po:

- operatoru sustava,
- hidrauličkoj cjelini,
- korisniku transportnog sustava,
- opskrbljivaču plinom,
- tarifnom modelu obračunskog mjernog mjesta i
- pravu na korištenje opskrbe u obvezi javne usluge i statusu korištenja javne usluge opskrbe plinom krajnjeg kupca na obračunskom mjernom mjestu.

VII. PROMJENA OPSKRBLJIVAČA PLINOM

Načela promjene opskrbljivača na tržištu plina

Članak 28.

(1) Krajnji kupac priključen na distribucijski ili transportni sustav ili zatvoreni distribucijski sustav može za pojedino obračunsko mjerno mjesto promijeniti opskrbljivača bez naknade za povezane troškove postupka promjene opskrbljivača.

(2) Postupak promjene opskrbljivača provodi se zasebno za svako obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca.

(3) Krajnji kupac priključen na transportni sustav koji na pojedinom obračunskom mjernom mjestu ima sklopljen ugovor o opskrbi plinom s dva ili više opskrbljivača može promijeniti jednog ili više opskrbljivača.

(4) Krajnji kupac slobodno bira novog opskrbljivača plinom prema pravilima kojima se uređuju tržišni odnosi, a novi opskrbljivač nije dužan prihvatiti zahtjev za promjenu opskrbljivača.

(5) Iznimno od stavka 4. ovoga članka, opskrbljivač plinom dužan je prihvatiti zahtjev za promjenu opskrbljivača krajnjeg kupca koji ima pravo na opskrbu plinom u obvezi javne usluge na području na kojem taj opskrbljivač obavlja opskrbu plinom u obvezi javne usluge.

Članak 29.

(1) Postupak promjene opskrbljivača za pojedino obračunsko mjerno mjesto, na temelju zahtjeva za promjenu opskrbljivača, započinje novi opskrbljivač pokretanjem postupka promjene opskrbljivača na informacijskom sustavu operatora tržišta plina, što se smatra prvim danom postupka promjene opskrbljivača.

(2) Zahtjev za promjenu opskrbljivača podnosi krajnji kupac, a između ostalog sadrži podatke o krajnjem kupcu, obračunskom mjernom mjestu, postojećem opskrbljivaču, novom opskrbljivaču, operatoru plinskog sustava ili organizatoru zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen i datumu preuzimanja obrasca.

(3) Zahtjev iz stavka 2. ovoga članka podnosi se na propisanom obrascu iz Priloga 1. ovih Općih uvjeta koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta, a koji se preuzima iz informacijskog sustava operatora tržišta plina.

(4) Na temelju obrasca preuzetog iz informacijskog sustava operatora tržišta plina postupak promjene opskrbljivača može se pokrenuti najkasnije u roku od 45 dana od dana preuzimanja tog obrasca.

(5) Opskrbljivač plinom dužan je na svojoj mrežnoj stranici objaviti poveznicu na mrežnu stranicu operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca zahtjeva iz stavka 3. ovoga članka.

(6) Novi opskrbljivač plinom, nakon prekida postupka promjene opskrbljivača radi postojanja nepodmirenih dospelih potraživanja, može pokretati postupak promjene opskrbljivača na informacijskom sustavu operatora tržišta plina korištenjem istog obrasca, u roku od 45 dana od dana preuzimanja tog obrasca.

(7) Nakon isteka roka od 45 dana od dana preuzimanja obrasca moguće je ponovno pokretanje postupka promjene opskrbljivača, ali uz preuzimanje novog obrasca i podnošenje novog zahtjeva za promjenu opskrbljivača od strane krajnjeg kupca.

(8) Opskrbljivač plinom dužan je krajnjem kupcu prilikom potpisivanja zahtjeva iz stavka 2. ovoga članka omogućiti upoznavanje s ugovorom i uvjetima ugovora.

(9) Postupak promjene opskrbljivača i zahtjev iz stavka 2. ovog članka obvezni su i u slučaju kada krajnji kupac s istim opskrbljivačem raskida postojeći ugovor iz članka 4. stavka 1. podstavka 1. ovih Općih uvjeta i sklapa novi ugovor iz članka 4. stavka 1. podstavka 2. ovih Općih uvjeta ili obrnuto, kao i u slučaju kada krajnjem kupcu ističe ugovor iz članka 4. stavka 1. podstavka 1. ovih Općih uvjeta te sklapa novi ugovor iz članka 4. stavka 1. podstavka 1. ovih Općih uvjeta sa novim opskrbljivačem.

(10) Do završetka postupka promjene opskrbljivača na pojedinom obračunskom mjernom mjestu krajnji kupac ne može za to obračunsko mjerno mjesto podnositi zahtjev za promjenu opskrbljivača drugim opskrbljivačima.

Članak 30.

(1) Krajnji kupac može sklopiti ugovor o opskrbi plinom s novim opskrbljivačem prije pokretanja postupka promjene opskrbljivača, a dužan ga je sklopiti najkasnije po završetku postupka promjene opskrbljivača.

(2) Datum početka **isporuke plina** od strane novog opskrbljivača dogovorno utvrđuju krajnji kupac i novi opskrbljivač i unose u obrazac zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom iz Priloga 1. koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

(3) Ugovor o opskrbi plinom koji krajnji kupac sklopi s novim opskrbljivačem prilikom podnošenja zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom, sklapa se pod raskidnim uvjetom.

(4) Uvjet iz stavka 3. ovoga članka je prekid postupka promjene opskrbljivača.

Članak 31.

(1) Postupak promjene opskrbljivača traje najviše 15 radnih dana računajući od dana pokretanja postupka.

(2) Radnim danom u postupku promjene opskrbljivača smatra se vremenski period od 18 sati prethodnog radnog dana do 18 sati tekućeg radnog dana, pri čemu se radnim danom ne smatra subota, nedjelja i blagdan utvrđen posebnim propisima.

(3) Agencija će u slučaju zaprimanja prigovora iz članka 24. stavka 5. ovih Općih uvjeta o prigovoru obavijestiti sudionike **postupka** promjene opskrbljivača.

(4) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, promjena opskrbljivača se produljuje za broj dana i na način koji određuje Agencija u odluci o prigovoru u skladu s odredbama zakona o tržištu plinom.

Članak 32.

(1) Za potrebe provedbe i praćenja promjene opskrbljivača uspostavlja se središnje mjesto evidencije razmjene podataka, odnosno informacijski sustav koje uspostavlja i vodi operator tržišta plina.

(2) Komunikacija i razmjena podataka u pojedinom koraku promjene opskrbljivača provodi se putem poruke koju sudionik **postupka** promjene opskrbljivača šalje ili prima putem informacijskog sustava operatora tržišta plina.

(3) Sudionik **postupka** promjene opskrbljivača dužan je, u skladu s Pravilima o organizaciji tržišta plina, s operatorom tržišta plina sklopiti odgovarajući sporazum o pristupu informacijskom sustavu operatora tržišta plina.

(4) Propisani rokovi pojedinih koraka promjene opskrbljivača uključuju provjeru cjelovitosti i točnosti podataka, te eventualni ispravak podataka.

Članak 33.

Za svaki pojedini postupak promjene opskrbljivača informacijski sustav operatora tržišta plina dodjeljuje jedinstvenu oznaku postupka promjene opskrbljivača, te vodi evidenciju razmjene podataka iz članka 32. ovih Općih uvjeta.

Članak 34.

(1) Operator tržišta plina, za potrebe nadzora nad provedbom promjene opskrbljivača plinom, dužan je Agenciji osigurati pristup informacijskom sustavu operatora tržišta plina i dostavljati mjesečno izvješće o promjeni opskrbljivača plinom.

(2) Osim dužnosti iz stavka 1. ovoga članka, operator tržišta plina dužan je na zahtjev Agencije dostaviti dodatne podatke koji se bilježe u informacijskom sustavu operatora tržišta plina.

Uloge krajnjeg kupca i sudionika postupka promjene opskrbljivača plinom

Članak 35.

(1) Krajnji kupac novom opskrbljivaču podnosi zahtjev za promjenu opskrbljivača, sklapa ugovor o opskrbi plinom s novim opskrbljivačem, te omogućava očitavanje obračunskog mjernog mjesta operatoru plinskog sustava ili organizatoru zatvorenog distribucijskog sustava.

(2) Novi opskrbljivač:

- objavljuje poveznicu na mrežnu stranicu operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca iz članka 29. stavka 3. ovih Općih uvjeta,
- objavljuje obrazac zahtjeva za prekid pokrenutog postupka promjene opskrbljivača na svojoj mrežnoj stranici,
- objavljuje obrazac zahtjeva za raskid sklopljenog ugovora o opskrbi plinom na svojoj mrežnoj stranici,
- zaprima i provjerava valjanost zahtjeva za promjenu opskrbljivača, te po potrebi u bilo kojem trenutku kontaktira i informira krajnjeg kupca,
- na temelju suglasnosti krajnjeg kupca, korištenjem informacijskog sustava operatora tržišta plina, pribavlja i raspolaže s podacima o obračunskom mjernom mjestu i povijesnoj potrošnji krajnjeg kupca na tom obračunskom mjernom mjestu,
- provodi propisane korake promjene opskrbljivača plinom,
- obavještava krajnjeg kupca o pokrenutom postupku promjene opskrbljivača, na prvi dan postupka promjene opskrbljivača,
- obavještava krajnjeg kupca o prekinutom ili o završenom postupku promjene opskrbljivača, do četvrtog radnog dana postupka promjene opskrbljivača,
- prije pokretanja postupka ili najkasnije do dana završetka postupka promjene opskrbljivača plinom krajnjem kupcu dostavlja odgovarajući ugovor.

(3) Postojeći opskrbljivač:

- provodi propisane korake promjene opskrbljivača plinom i

– nakon završetka postupka promjene opskrbljivača plinom obavlja konačni obračun isporučenog plina za krajnjeg kupca, raskida ili usklađuje ugovor o opskrbi, te poništava ili usklađuje ranije dostavljene mjesečne novčane obveze.

(4) Operator plinskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava:

– vrši očitavanje stanja plinomjera, ukoliko je potrebno.

(5) Operator tržišta plina, korištenjem informacijskog sustava, zaprima, pohranjuje i raspolaže podacima o promjeni opskrbljivača plinom razmijenjenih od strane sudionika postupka promjene opskrbljivača, vodi evidenciju o svakoj promjeni opskrbljivača, te prekida promjenu opskrbljivača u slučajevima propisanim ovim Općim uvjetima.

Postupak promjene opskrbljivača plinom

Članak 36.

(1) Promjenu opskrbljivača plinom, u slučaju krajnjeg kupca priključenog na distribucijski sustav, transportni sustav ili zatvoreni distribucijski sustav, započinje krajnji kupac podnošenjem zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka krajnji kupac podnosi novom opskrbljivaču, pisanim ili elektroničkim putem, na obrascu čiji je sadržaj propisan u Prilogu 1. ovih Općih uvjeta, pri čemu krajnji kupac mora očitati i upisati stanje plinomjera.

(3) Novi opskrbljivač na temelju zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, pribavlja podatke o obračunskom mjernom mjestu i povijesnoj potrošnji krajnjeg kupca putem informacijskog sustava operatora tržišta plina te najkasnije do petog radnog dana od dana zaprimanja zahtjeva krajnjeg kupca obavještava o prihvaćanju ili odbijanju zahtjeva.

(4) Na osnovi prihvaćenog zahtjeva iz stavka 2. ovoga članka sudionici postupka promjene opskrbljivača pokreću postupak promjene opskrbljivača provođenjem sljedećih koraka:

K1 - Pokretanje postupka promjene opskrbljivača – novi opskrbljivač, uz prilaganje potpisanog Zahtjeva i upisivanje datuma početka i završetka isporuke plina prema ugovoru o opskrbi plinom u informacijski sustav operatora tržišta plina, pokreće postupak promjene na informacijskom sustavu operatora tržišta plina, što se smatra prvim danom postupka promjene opskrbljivača d1. Postojeći opskrbljivač i operator plinskog sustava ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen zaprimaju obavijest o početku postupka promjene opskrbljivača plinom. Novi opskrbljivač isti dan obavještava krajnjeg kupca da je postupak promjene pokrenut,

K2 - Potvrda o dospjelim nepodmirenim potraživanjima – postojeći opskrbljivač, po zaprimanju informacije o početku postupka promjene opskrbljivača iz koraka K1, najkasnije do četvrtog radnog dana promjene opskrbljivača d4, potvrđuje postojanje nepodmirenih dospjelih potraživanja na dan početka postupka promjene opskrbljivača plinom d1, uz prilaganje dokaza u informacijski sustav operatora tržišta plina. Ako postojeći opskrbljivač u navedenom roku ne potvrdi postojanje nepodmirenih dospjelih potraživanja, smatra se da krajnji kupac nema nepodmirenih dospjelih potraživanja. Ovisno o postojanju nepodmirenih dospjelih potraživanja, nastavlja se postupak promjene opskrbljivača (slijedi korak K4) ili se prekida postupak promjene opskrbljivača (slijedi korak K3),

K3 - Prekid postupka promjene opskrbljivača – na temelju potvrde postojećeg opskrbljivača iz koraka K2 informacijski sustav operatora tržišta plina prekida postupak promjene opskrbljivača četvrtog radnog dana promjene opskrbljivača d4, a o čemu svi sudionici postupka promjene opskrbljivača zaprimaju obavijest u danu d4. Novi opskrbljivač isti dan obavještava krajnjeg kupca da je postupak promjene opskrbljivača prekinut,

K4 - Potreba očitavanja stanja plinomjera – postojeći opskrbljivač, po zaprimanju obavijesti o početku postupka promjene opskrbljivača, najkasnije do četvrtog radnog dana promjene opskrbljivača d4, u informacijskom sustavu operatora tržišta plina potvrđuje ili odbija stanje plinomjera očitano od krajnjeg kupca. Ako postojeći opskrbljivač u navedenom roku ne odbije očitano stanje, smatra se da je suglasan sa stanjem plinomjera upisanim u informacijski sustav operatora tržišta plina (slijedi korak K6). Ako postojeći opskrbljivač u navedenom roku odbije očitano stanje, informacijski sustav operatora tržišta plina obavještava operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen da je potrebno izvršiti očitavanje stanja plinomjera krajnjeg kupca (slijedi korak K5),

K5 - Očitavanje stanja plinomjera – operator plinskog sustava ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen, na dan početka isporuke plina od strane novog opskrbljivača upisan u informacijski sustav operatora tržišta plina u koraku K1, očitava i unosi stanje plinomjera na obračunskom mjernom mjestu krajnjeg kupca u informacijski sustav operatora tržišta plina. Ako je razdoblje između zaprimanja obavijesti iz koraka K4 i dana početka isporuke plina od strane novog opskrbljivača kraće od pet radnih dana, operator plinskog sustava ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen u informacijskom sustavu operatora tržišta plina naznačuje mogući dan očitavanja koji ne može biti kasnije od pet radnih dana od datuma početka isporuke plina od strane novog opskrbljivača upisanog u informacijski sustav operatora tržišta plina u koraku K1,

K6 - Potvrda o datumu početka isporuke plina od strane novog opskrbljivača i provedenom postupku promjene opskrbljivača – informacijski sustav operatora tržišta plina dostavlja obavijest svim sudionicima postupka promjene opskrbljivača, što se smatra danom završetka postupka promjene opskrbljivača plinom. Novi opskrbljivač isti dan obavještava krajnjeg kupca da je postupak promjene opskrbljivača završen.

(5) Postojeći opskrbljivač, po zaprimanju obavijesti o završetku postupka promjene opskrbljivača iz koraka K6, u roku od 30 radnih dana od dana početka isporuke plina od strane novog opskrbljivača, obavlja konačni obračun opskrbe plinom za krajnjeg kupca, raskida ili usklađuje ugovor o opskrbi, te poništava ili usklađuje ranije dostavljene mjesečne novčane obveze.

(6) Shematski prikaz postupka iz stavka 4. ovog članka nalazi se u Prilogu 1. koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Postupak promjene opskrbljivača plinom u slučaju zajamčene opskrbe

Članak 37.

(1) U slučaju kada je novi opskrbljivač zajamčeni opskrbljivač, sukladno odluci iz članka 26. stavka 8., te proceduri i uvjetima propisanim zakonom o tržištu plina, promjena opskrbljivača plinom se provodi bez zahtjeva krajnjeg kupca u sljedećim koracima:

- operator tržišta plina dužan je odmah po zaprimanju obavijesti o odluci iz članka 26. stavka 10., omogućiti zajamčenom opskrbljivaču odgovarajući pristup registru obračunskih mjernih mjesta,

- zajamčeni opskrbljivač iz registra obračunskih mjernih mjesta preuzima podatke o svim krajnjim kupcima koji prelaze na zajamčenu opskrbu,
- operator distribucijskog sustava dužan je po zaprimanju obavijesti o odluci iz članka 26. stavka 10., zajamčenom opskrbljivaču i opskrbljivaču u poteškoćama besplatno očitati i dostaviti stanje plinomjera na dan početka zajamčene opskrbe, i to:
 - o na temelju očitavanja stanja plinomjera za:
 - obračunska mjerna mjesta tarifnog modela od TM6 do TM12 koja je dužan očitati na dan početka zajamčene opskrbe i
 - obračunska mjerna mjesta tarifnog modela od TM1 do TM5 koja je dužan očitati najkasnije u roku od 15 dana od dana početka zajamčene opskrbe, ili
 - o na temelju procijenjene potrošnje plina, i to samo u slučaju da plinomjer nije moguće očitati:
 - na način da stanje plinomjera na dan početka zajamčene opskrbe utvrđuje prema potrošnji plina razmjerno broju dana potrošnje plina od zadnjeg očitavanja, uzimajući u obzir prosječnu potrošnju plina na obračunskom mjernom mjestu iz odgovarajućeg obračunskog razdoblja od najviše tri godine i odnos ulaznih količina plina u distribucijski sustav u razdoblju za koje se procjenjuje potrošnja i odabranom obračunskom razdoblju prema kojem se procjenjuje potrošnja.
- zajamčeni opskrbljivač dužan je dostaviti svim krajnjim kupcima ugovor o zajamčenoj opskrbi, sukladno odredbama članka 9. stavka 5. ovih Općih uvjeta,
- uz ugovor iz alineje 4. ovog članka, zajamčeni opskrbljivač je dužan svim krajnjim kupcima dostaviti i informacije o uvjetima zajamčene opskrbe, stanje plinomjera na dan početka zajamčene opskrbe, iznosima tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu, pravu na raskid ugovora o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca, odnosno pravu kupca na slobodan izbor opskrbljivača.

Članak 38.

(1) Krajnji kupci koji koriste zajamčenu opskrbu definiranu odredbama zakona o tržištu plina mogu podnijeti zahtjev za promjenu opskrbljivača sukladno članku 36. ovih Općih uvjeta.

(2) U slučaju kada krajnji kupci iz kategorije kućanstvo, koji imaju pravo opskrbe u obvezi javne usluge, ne odaberu novog opskrbljivača sukladno stavku 1. ovog članka, bez pokretanja postupka prelaze opskrbljivaču u obvezi javne usluge odabranom sukladno odluci iz članka 26. stavka 12., te proceduri i uvjetima propisanim zakonom o tržištu plina, a promjena opskrbljivača plinom se provodi bez zahtjeva krajnjeg kupca u sljedećim koracima:

- operator tržišta plina dužan je odmah po zaprimanju obavijesti o odluci iz članka 26. stavka 13., omogućiti opskrbljivaču u obvezi javne usluge odgovarajući pristup registru obračunskih mjernih mjesta,
- opskrbljivač u obvezi javne usluge iz registra obračunskih mjernih mjesta preuzima podatke o svim krajnjim kupcima koji prelaze na opskrbu u obvezi javne usluge,
- operator distribucijskog sustava dužan je po zaprimanju obavijesti o odluci iz članka 26. stavka 13., opskrbljivaču u obvezi javne usluge i zajamčenom opskrbljivaču besplatno očitati i dostaviti stanje plinomjera na dan prestanka zajamčene opskrbe, i to:
 - o na temelju očitavanja stanja plinomjera za:
 - obračunska mjerna mjesta tarifnog modela od TM6 do TM12 koja je dužan očitati na dan početka zajamčene opskrbe i

- obračunska mjerna mjesta tarifnog modela od TM1 do TM5 koja je dužan očitati najkasnije u roku od 15 dana od dana početka zajamčene opskrbe, ili
- na temelju procijenjene potrošnje plina, i to samo u slučaju da plinomjer nije moguće očitati:
 - na način da stanje plinomjera na dan početka zajamčene opskrbe utvrđuje prema potrošnji plina razmjerno broju dana potrošnje plina od zadnjeg očitavanja, uzimajući u obzir prosječnu potrošnju plina na obračunskom mjernom mjestu iz odgovarajućeg obračunskog razdoblja od najviše tri godine i odnos ulaznih količina plina u distribucijski sustav u razdoblju za koje se procjenjuje potrošnja i odabranom obračunskom razdoblju prema kojem se procjenjuje potrošnja.
- opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je dostaviti svim krajnjim kupcima ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge, u roku iz članka 9. stavka 5. ovih Općih uvjeta,
- uz ugovor iz alineje 4. ovog članka, opskrbljivač u obvezi javne usluge je dužan svim krajnjim kupcima dostaviti i informacije o uvjetima opskrbe u obvezi javne usluge, stanje plinomjera na dan početka opskrbe u obvezi javne usluge, iznosima tarifnih stavki za opskrbu u obvezi javne usluge, pravu na raskid ugovora o opskrbi u obvezi javne usluge, odnosno pravu kupca na slobodan izbor opskrbljivača.

Raskid sklopljenog ugovora i prekid postupka promjene opskrbljivača

Članak 39.

(1) Krajnji kupac ima pravo odustati od podnesenog zahtjeva za promjenu opskrbljivača za vrijeme trajanja postupka promjene opskrbljivača plinom, a prije završetka postupka promjene opskrbljivača plinom te zahtjev za odustanak od promjene opskrbljivača dostaviti novom opskrbljivaču.

(2) Novi opskrbljivač je dužan, po zaprimanju zahtjeva iz stavka 1. ovog članka, bez odgađanja u informacijski sustav operatora tržišta plina označiti prekid, uz prilaganje zaprimljenog zahtjeva, na temelju čega informacijski sustav operatora tržišta plina prekida pokrenuti postupak promjene opskrbljivača.

(3) Po prekidu iz stavka 2. ovoga članka, postojeći opskrbljivač i novi opskrbljivač te operator plinskog sustava ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava zaprimaju obavijest informacijskog sustava operatora tržišta plina o prekidu postupka promjene opskrbljivača plinom.

(4) Na temelju obavijesti iz stavka 3. ovoga članka, novi opskrbljivač dužan je isti dan obavijestiti krajnjeg kupca iz stavka 1. ovoga članka da je postupak promjene opskrbljivača plinom prekinut.

(5) Krajnji kupac iz kategorije kućanstvo u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje zaštita potrošača ima pravo i jednostrano raskinuti novi ugovor o opskrbi plinom, bez naknade, u roku od 14 dana od dana sklapanja novog ugovora, a zahtjev za raskid ugovora dostavlja se novom opskrbljivaču.

(6) U slučaju iz stavka 5. ovoga članka potrebno je provesti novi postupak promjene opskrbljivača.

Alat za usporedbu cijene plina

Članak 40.

(1) Agencija će, s ciljem poticanja učinkovitog tržišnog natjecanja i osnaživanja pozicije krajnjih kupaca, uspostaviti alat za usporedbu cijene plina kako bi se krajnjim kupcima olakšalo donošenje

odluke o izboru opskrbljivača plinom, olakšala usporedba cijene plina i uvjeta opskrbe plinom, te olakšao pristup kontaktima opskrbljivača plinom.

(2) Krajnji kupci iz stavka 1. ovoga članka su krajnji kupci s godišnjom potrošnjom plina do 100.000 kWh.

(3) Za potrebe uspostave i održavanja alata iz stavka 1. ovoga članka, Agencija će omogućiti opskrbljivačima plinom da, u standardiziranom formatu koji određuje Agencija, u alat za usporedbu cijene plina unose podatke o krajnjim cijenama plina i uvjetima opskrbe plinom, te podatke o njihovoj promjeni.

(4) U svrhu obavljanja poslova iz svoje nadležnosti, Agencija provjerava i verificira unos podataka iz stavka 3. ovoga članka, a koji će po odobrenju Agencije biti dostupni krajnjim kupcima.

(5) Opskrbljivač plinom dužan je na zahtjev Agencije bez odlaganja izvršiti provjeru, kao i eventualnu korekciju unesenih podataka.

(6) Alat za usporedbu cijene plina Agencija objavljuje na svojoj mrežnoj stranici.

VIII. KVALITETA OPSKRBE PLINOM

Članak 41.

(1) Kvaliteta opskrbe plinom obuhvaća pouzdanost isporuke, kvalitetu plina i kvalitetu usluge, a prati se primjenom propisanih standarda kvalitete opskrbe, te ostvarenih pokazatelja kvalitete opskrbe.

(2) Pouzdanost isporuke obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.

(3) Kvaliteta plina obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.

(4) Kvaliteta usluge obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitete opskrbe plinom, čijim poštivanjem operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.

(5) Standard kvalitete opskrbe propisuje način praćenja i kriterije za utvrđivanje razine zadovoljavanja pojedinog zahtjeva kvalitete opskrbe plinom, od strane operatora plinskog sustava, operatora terminala za UPP, operatora mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivača plinom, koji su obveznici primjene prema ovim Općim uvjeta.

(6) Pokazatelj ispunjavanja standarda kvalitete opskrbe je pokazatelj kojim se utvrđuje da li je postignuta propisana razina kvalitete opskrbe.

Članak 42.

- (1) Krajnji kupac i korisnik sustava ima pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti, sukladno ovim Općim uvjetima.
- (2) Krajnji kupac i opskrbljivač plinom mogu u ugovoru o opskrbi plinom ugovoriti višu razinu kvalitete opskrbe plinom od propisane ovim Općim uvjetima.

Članak 43.

- (1) Operator plinskog sustava, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, operator terminala za UPP i operator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su sustavno održavati razinu kvalitete opskrbe plinom, pratiti pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe, voditi evidenciju propisanih podataka, te provoditi propisane mjere za poticanje kvalitete opskrbe plinom, u skladu s ovim Općim uvjetima.
- (2) Opskrbljivač u obvezi javne usluge opskrbe plinom dužan je sustavno održavati kvalitetu usluga, pratiti pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe, voditi evidenciju propisanih podataka, te provoditi propisane mjere za poticanje kvalitete opskrbe plinom, u skladu s ovim Općim uvjetima.
- (3) Opskrbljivač plinom dužan je sustavno održavati kvalitetu usluga, pratiti pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe te voditi evidenciju propisanih podataka u skladu s ovim Općim uvjetima.

Praćenje kvalitete opskrbe plinom

Članak 44.

- (1) Standardi kvalitete opskrbe su opći standardi kvalitete opskrbe i garantirani standardi kvalitete opskrbe.
- (2) Opći standardi kvalitete opskrbe propisuju opću razinu kvalitete opskrbe plinom pojedinog operatora sustava ili opskrbljivača plinom u cilju poboljšanja opće razine kvalitete opskrbe plinom.
- (3) Garantirani standardi kvalitete opskrbe propisuju minimalnu razinu kvalitete opskrbe plinom koju je pojedinom korisniku sustava, krajnjem kupcu ili operatoru tržišta plina dužan pružiti operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom.
- (4) Ispunjavanje pojedinog standarda kvalitete opskrbe prati se kroz pokazatelj ispunjavanja standarda kvalitete opskrbe, uzimajući u obzir kriterij usklađenosti.
- (5) Opći standard kvalitete opskrbe, pokazatelj ispunjavanja standarda kvalitete opskrbe, obveznik primjene, poticajna mjera, kriterij usklađenosti i podaci koje je obveznik primjene dužan prikupljati, propisani su u Tablici 1. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.
- (6) Vremenski okvir za praćenje pokazatelja ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe plinom je jedna kalendarska godina.
- (7) Garantirani standard kvalitete opskrbe, pokazatelj ispunjavanja standarda kvalitete opskrbe, obveznik primjene, nositelj prava na naknadu, nadoknada radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe i podaci koje je obveznik primjene dužan prikupljati, propisani su u Tablici 2. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.

(8) Vremenski okvir za praćenje pokazatelja ispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe plinom je jedan kvartal kalendarske godine.

Članak 45.

(1) Istraživanje zadovoljstva krajnjeg kupca razinom kvalitete opskrbe plinom predstavlja dodatnu mjeru praćenja kvalitete opskrbe plinom.

(2) Istraživanje zadovoljstva krajnjih kupaca koji koriste javnu uslugu opskrbe plinom iz stavka 1. ovoga članka provodi Agencija, najmanje svake tri godine.

(3) Agencija je dužna istraživanje iz stavka 2. ovoga članka objaviti na svojoj mrežnoj stranici.

Poticanje kvalitete opskrbe plinom

Članak 46.

(1) Pružanje propisane kvalitete opskrbe plinom potiče se putem poticajnih mjera i nadoknada za uslugu pruženu izvan garantiranog standarda.

(2) Poticajne mjere za operatora plinskog sustava ili opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge opskrbe plinom vezane uz ispunjavanje općih standarda kvalitete opskrbe i kriterija usklađenosti, propisane su odgovarajućom metodologijom za utvrđivanje visine tarifnih stavki, sukladno Tablici 1. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.

(3) Na zahtjev korisnika usluge ili krajnjeg kupca, radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom dužan je isplatiti nadoknadu, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.

(4) Na zahtjev operatora tržišta plina, radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, operator distribucijskog sustava, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom dužan je isplatiti nadoknadu, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.

Sustav prikupljanja podataka o kvaliteti opskrbe plinom

Članak 47.

(1) Opskrbljivač plinom, operator distribucijskog sustava, operator sustava skladišta plina, operator terminala za ukapljeni prirodni plin, operator transportnog sustava, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om i organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su uspostaviti i voditi sustav prikupljanja podataka, sukladno Tablici 1. i 2. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.

(2) Energetski subjekti iz stavka 1. ovoga članka dužni su Agenciji dostavljati prikupljene podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za garantirane standarde kvalitete opskrbe, najkasnije u roku od 30 dana od isteka kvartala na koji se odnosi pojedini pokazatelj kvalitete opskrbe plinom, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.

(3) Energetski subjekti iz stavka 1. ovoga članka dužni su do 1. ožujka svake godine Agenciji dostaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za prethodnu godinu, koje mora sadržavati najmanje sljedeće:

- opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom,
- prikupljene podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe,
- opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom i
- prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom.

(4) Energetski subjekti iz stavka 1. ovoga članka dužni su godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom iz stavka 3. ovoga članka objaviti na svojim mrežnim stranicama.

IX. NADZOR

Članak 48.

Upravni nadzor nad provedbom ovih Općih uvjeta provodi Agencija.

X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 49.

(1) Opskrbljivač plinom dužan je do 31. prosinca 2018. uskladiti sadržaj računa za isporučeni plin, prema članku 23. ovih Općih uvjeta.

(2) Operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om i organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su podatke iz članka 47. stavka 2. ovih Općih uvjeta dostavljati Agenciji počevši od prvog kvartala 2019.

Članak 50.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti opskrbe plinom (»Narodne novine«, broj 158/13 i 74/17), osim poglavlja V. Promjena opskrbljivača i Priloga 1. koji prestaju važiti 1. listopada 2018.

Članak 51.

Ovi Opći uvjeti objavit će se u »Narodnim novinama«, a stupaju na snagu osmog dana od dana objave, osim poglavlja VII. Promjena opskrbljivača plinom i Priloga 1. koji stupaju na snagu 1. listopada 2018.

Klasa:

Urbroj:

Zagreb, 29. svibnja 2018.

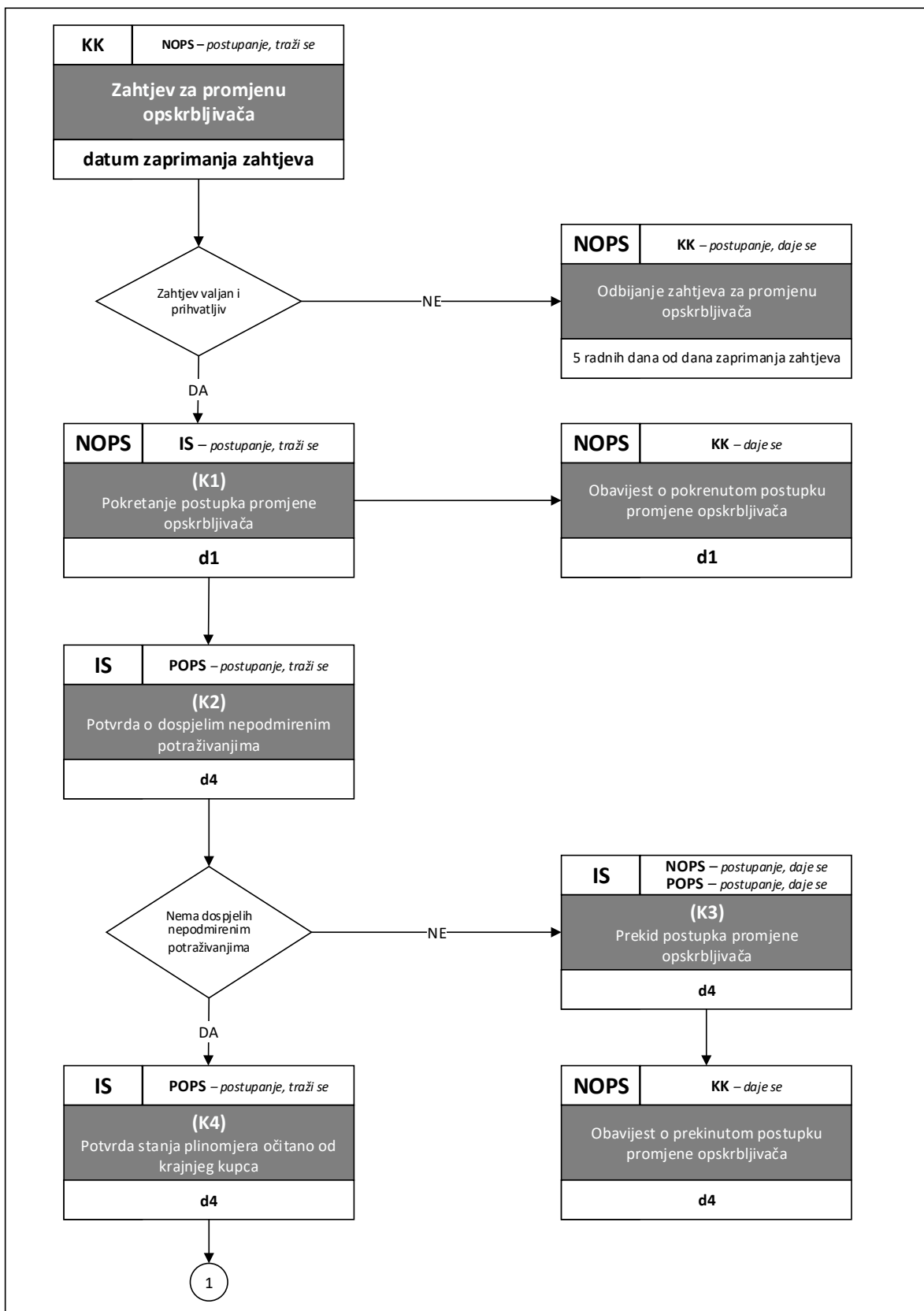
Predsjednik Upravnog vijeća

Tomislav Jureković, dipl. ing.

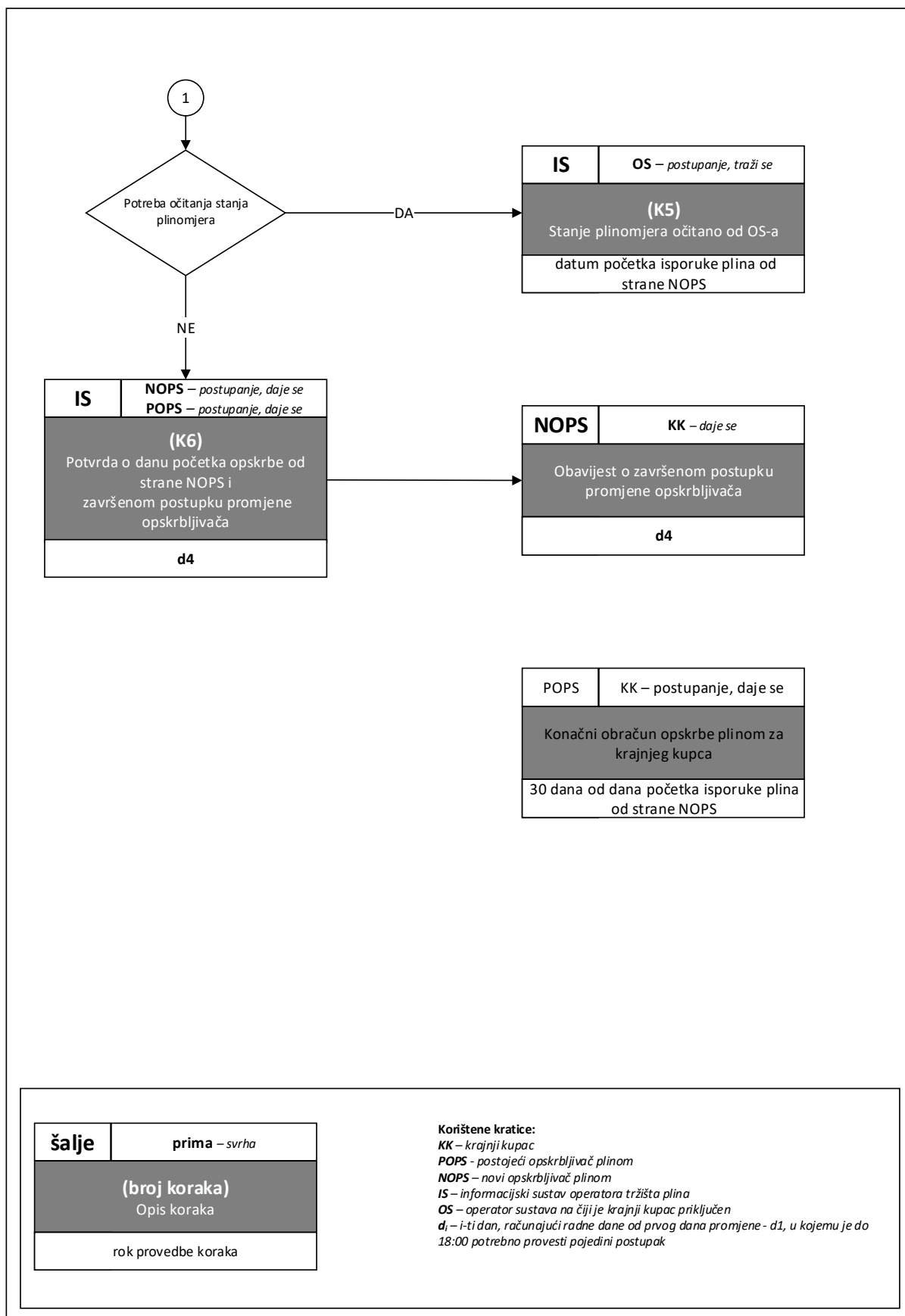
PRILOG 1.

POSTUPAK PROMJENE OPSKRBLJIVAČA PLINOM

Postupak promjene opskrbljivača plinom



Postupak promjene opskrbljivača plinom (nastavak)



Obrazac Zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom

KRAJNJI KUPAC

- (1) Ime i prezime / Naziv
(u slučaju tvrtke ili obrta upisati skraćeni naziv)
- (2) Ulica, broj
- (3) Mjesto
- (4) Broj poštanskog ureda
- (5) OIB
- (6) Broj telefona ili mobitela
- (7) Datum preuzimanja Obrasca
(automatski upisuje informacijski sustav operatora tržišta plina)
- (8) Koristim pravo na opskrbu plinom u obvezi javne usluge
(ispunjava samo krajnji kupac iz kategorije kućanstvo)

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

OBRAČUNSKO MJERNO MJESTO (OMM)

- (9) Identifikacijska oznaka OMM
(nalazi se na računu za plin)
- (10) Ulica, broj
(ispunjavati ako je različito od adrese kupca)
- (11) Mjesto
(ispunjavati ako je različito od adrese kupca)
- (12) Broj poštanskog ureda
(ispunjavati ako je različito od adrese kupca)
- (13) Stanje plinomjera očitano od kupca na dan podnošenja Zahtjeva
(m³)

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

POSTOJEĆI OPSKRBLJIVAČ PLINOM

- (14) Naziv Postojećeg opskrbljivača plinom kojeg želim promijeniti
- (15) Naziv ostalih opskrbljivača plinom
(ispunjava samo krajnji kupac priključen na transportni sustav koji ima više od jednog opskrbljivača plinom na OMM - koristi se kao informacija)

| |
|--|
| |
| |

IZJAVE KRAJNJEG KUPCA

- (16) Naziv Novog opskrbljivača s kojim želim sklopiti Ugovor o opskrbi plinom
- (17) Datum početka isporuke plina od strane novog opskrbljivača
- (18) Želim koristiti pravo na opskrbu plinom u obvezi javne usluge
(ispunjava samo krajnji kupac iz kategorije kućanstvo)
- (19) Izjava o podmirenju dospjelih računa
- (20) Izjava o promjeni opskrbljivača
- (21) Izjava da je krajnji kupac upoznat s uvjetima opskrbe plinom

| |
|---|
| |
| |
| |
| <i>Izjavljujem da na dan podnošenja ovog Zahtjeva za promjenu opskrbljivača, prema postojećem opskrbljivaču plinom iz (14) nemam nepodmirenih dospjelih računa.</i> |
| <i>Izjavljujem da za obračunsko mjesto iz ovog Zahtjeva nije u tijeku promjena opskrbljivača.</i> |
| <i>Izjavljujem da sam upoznat/a sa sadržajem Ugovora o opskrbi plinom ponuđenog od Novog opskrbljivača, koji se obvezujem nakon provedbe promjene opskrbljivača i potpisati, te sa sadržajem Općih uvjeta opskrbe plinom i Uvjeta ugovora opskrbljivača plinom.</i> |

(22) Izjava o suglasnosti

*Izjavljujem da sam suglasan/na, da Novi opskrbljivač, u moje ime, a temeljem ovog Zahtjeva:
- pokrene promjenu opskrbljivača plinom,
- pribavi i raspoláže s podacima o obračunskom mjernom mjestu iz Zahtjeva i povijesnoj potrošnji.*

Obrada osobnih podataka krajnjeg kupca iz ovog zahtjeva obavljat će se samo u svrhu promjene opskrbljivača plinom, a u skladu s odredbama važećih propisa o zaštiti osobnih podataka.

Potpis krajnjeg kupca

U _____, dana _____

Prostor za BARKOD

PRILOG 2. KVALITETA OPSKRBE PLINOM

Tablica 1. Praćenje općih standarda kvalitete opskrbe

| R.br. | ZAHTEJEV KVALITETE OPSKRBE | AKTIVNOST | OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | POTICAJNA MJERA | KRITERIJ USKLAĐENOSTI | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|----------------------------|---|---|--|----------------------------------|---|-----------------------|--|
| 1 | POUZDANOST ISPORUKE | PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE | Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*) | Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | NE (informacija o kvaliteti usluge) | N/P | Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina) |
| 2 | POUZDANOST ISPORUKE | ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | Minimalni dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost jednom godišnje (VT plinovodi 100%, ST plinovodi 50%, NT plinovodi 25%) | Udio duljine ispitanih plinovoda prema općem standardu u ukupnoj duljini plinovoda. | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina | 80% | Za svako ispitivanje plinskog sustava prate se podaci o ispitanoj dijelu sustava (naziv dionice plinovoda, datum ispitivanja, tlačni razred, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima, broj propusnih mjesta po km plinovoda) |
| 3 | POUZDANOST ISPORUKE | ODORIZACIJA PLINA | Minimalni broj mjerenja koncentracije odoranta na specifičnim točkama plinskog distribucijskog sustava (po jednom u razdoblju 1. listopada - 31. ožujak, te u razdoblju 1. travanj - 30. rujna) | Udio broja specifičnih točaka na kojima je obavljeno mjerenje koncentracije odoranta prema općem standardu u ukupnom broju specifičnih točaka plinskog distribucijskog sustava | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina | 90% | Za svako mjerenje koncentracije odoranta na specifičnoj točki prate se podaci (naziv specifične točke, datum mjerenja, vrsta odoranta, tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta, utvrđena razina odoranta), te popis svih specifičnih točaka na plinskom distribucijskom sustavu |
| 4 | POUZDANOST ISPORUKE | HITNE INTERVENCIJE | Maksimalno vrijeme intervencije od zaprimanja poziva od krajnjeg kupca ili treće strane (90 minuta) | Udio broja hitnih intervencija prema općem standardu u odnosu na ukupan broj hitnih intervencija | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina | 90% | Za svaku hitnu intervenciju prate se podaci o krajnjem kupcu ili treće strane (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i hitnoj intervenciji (razlog intervencije, vrijeme poziva, vrijeme hitne intervencije, broj minuta između zaprimanja poziva i intervencije) |
| 5 | POUZDANOST ISPORUKE | PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE | Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*) | Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka | OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA | NE (informacija o kvaliteti usluge) | N/P | Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina) |

| R.br. | ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE | AKTIVNOST | OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | POTICAJNA MJERA | KRITERIJ USKLAĐENOSTI | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|---------------------------|--|--|--|---|--|-----------------------|---|
| 6 | POUZDANOST ISPORUKE | ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI TRANSPORTNOG SUSTAVA | Dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost minimalno jednom godišnje (100% plinovoda) | Udio duljine ispitanih plinovoda prema općem standardu u ukupnoj duljini plinovoda. | OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA | propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina | 80% | Za svako ispitivanje plinskog sustava prate se podaci o ispitanom dijelu sustava (naziv dionice plinovoda, datum ispitivanja, stupanj ugroženosti, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima, broj propusnih mjesta po km plinovoda) |
| 7 | POUZDANOST ISPORUKE | PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE | Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*) | Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka | OPERATOR SUSTAVA SKLADIŠTA PLINA | NE (informacija o kvaliteti usluge) | N/P | Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina) |
| 8 | POUZDANOST ISPORUKE | PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE | Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*) | Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka | OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN | NE (informacija o kvaliteti usluge) | N/P | Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina) |
| 9 | KVALITETA USLUGE | PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV | Učinkovitost priključenja krajnjeg kupca na sustav, s obzirom na broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje (*) | Udio priključaka u koje je pušten plin u odnosu na ukupan broj zaprimljenih potpunih zahtjeva za priključenje | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | NE (informacija o kvaliteti usluge) | 80% | Prate se podaci o ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva za priključenje i ukupnom broju priključaka u koje je pušten plin |
| 10 | KVALITETA USLUGE | RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA | Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe (najviše 10 radnih dana) | Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita | OPSKRBLJIVAČ U OBVEZI JAVNE USLUGE | propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu | 90% | Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije) |
| 11 | KVALITETA USLUGE | ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM | Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa isporučeni plin (unutar 10 radnih dana) | Udio ispravljenih računa za isporučeni plin prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa | OPSKRBLJIVAČ U OBVEZI JAVNE USLUGE | propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu | 90% | Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen) |

| R.br. | ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE | AKTIVNOST | OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | POTICAJNA MJERA | KRITERIJ USKLAĐENOSTI | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|---------------------------|---|--|--|----------------------------------|---|-----------------------|--|
| 12 | KVALITETA USLUGE | RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA | Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana) | Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita | OPSKRBLJIVAČ PLINOM | NE (informacija o kvaliteti usluge) | 80% | Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije) |
| 13 | KVALITETA USLUGE | ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM | Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana) | Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa | OPSKRBLJIVAČ PLINOM | NE (informacija o kvaliteti usluge) | 80% | Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum zaprimanja zahtjeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen) |
| 14 | KVALITETA PLINA | KONTROLA KVALITETE PLINA | Nesukladnost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina (najviše 1 slučaj na 1000 krajnjih kupaca) | Broj opravdanih prigovora na kvalitetu plina izvan općeg standarda | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina | 90% | Za svaki prigovor prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum rješenja, podatak o opravdanosti prigovora na kvalitetu plina, razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina) |
| 15 | KVALITETA PLINA | KONTROLA KVALITETE PLINA | Nesukladnost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina (najviše 3 slučaja) | Broj opravdanih prigovora na kvalitetu plina izvan općeg standarda | OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA | propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina | 90% | Za svaki prigovor prate se podaci o krajnjem kupcu i operatoru povezanog sustava (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum rješenja, podatak o opravdanosti prigovora na kvalitetu plina, razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina) |

NAPOMENA: vrijednost standarda (*) i kriterij usklađenosti utvrditi će se nakon prikupljanja i analize pokazatelja kvalitete opskrbe

Tablica 2. Praćenje garantiranih standarda kvalitete opskrbe

| R.br. | ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM | AKTIVNOST | GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE | NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE* | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|----------------------------------|--|---|---|----------------------------------|---|---|---|
| 1 | POUZDANOST ISPORUKE | NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora distribucijskog sustava, te u lokalnom glasilu i/ili lokalnom radiju (<i>najmanje 10 radnih dana prije početka prekida isporuke</i>) | Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/danu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina |
| 2 | POUZDANOST ISPORUKE | POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Potvrda planiranog prekida na mrežnoj stranici operatora distribucijskog sustava, u lokalnom glasilu i/ili lokalnom radiju (<i>najmanje 24 sati prije planiranog prekida isporuke</i>) | Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/satu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o potvrdi prekida (datum, vrijeme i način objave potvrde prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida), podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina |
| 3 | POUZDANOST ISPORUKE | PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom trajanju prekida isporuke plina (<i>ostvoreni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida</i>) | Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/danu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (lokaciji, datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda |

| R.br. | ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM | AKTIVNOST | GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE | NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE* | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|----------------------------------|---|---|---|-------------------------------|---|---|---|
| 4 | POUZDANOST ISPORUKE | NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava i putem elektronske pošte korisniku transportnog sustava, operatoru povezanog sustava, proizvođaču prirodnog plina i krajnjem kupcu priključenom na transportni sustav na koje planirani prekid isporuke ima utjecaj (<i>najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke plina</i>) | Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA | krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/danu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina |
| 5 | POUZDANOST ISPORUKE | POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Potvrda planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava i putem elektronske pošte korisniku transportnog sustava, operatoru povezanog sustava, proizvođaču prirodnog plina i krajnjem kupcu priključenom na transportni sustav na koje planirani prekid isporuke ima utjecaj (<i>najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke</i>) | Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA | krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/satu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o potvrdi prekida (datum, vrijeme i način objave potvrde prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida), podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina |

| R.br. | ZAHTEJ KVALITETE OPSKRBE PLINOM | AKTIVNOST | GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE | NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE* | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|---------------------------------|--|--|---|---|---|---|--|
| 6 | POUZDANOST ISPORUKE | PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom prekidu isporuke plina (<i>ostvoreni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida</i>) | Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA | krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/danu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (lokaciji, datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda |
| 7 | POUZDANOST ISPORUKE | NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici terminala za ukapljeni prirodni plin i putem elektronske pošte korisniku terminala i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke plina</i>) | Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN | korisnik na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/danu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvoreni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina |
| 8 | POUZDANOST ISPORUKE | POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici terminala za ukapljeni prirodni plin i putem elektronske pošte korisniku terminala i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke</i>) | Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN | korisnik na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/satu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvoreni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina |
| 9 | POUZDANOST ISPORUKE | PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom prekidu isporuke plina (<i>ostvoreni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida</i>) | Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN | korisnik na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/danu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda |

| R.br. | ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM | AKTIVNOST | GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARD KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE | NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARD KVALITETE OPSKRBE* | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|----------------------------------|--|--|---|--|--|--|--|
| 10 | POUZDANOST ISPORUKE | NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora mjesta za opskrbu UPP-om i /ili SPP-om i putem elektronske pošte korisniku mjesta za opskrbu SPP-om i/ili UPPom i operatoru povezanog sustava (najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke plina) | Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR MJESTA ZA OPSKRBU UPP-om i/ili SPP-om | korisnik na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/danu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj korisnika na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina |
| 11 | POUZDANOST ISPORUKE | POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Potvrda planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora mjesta za opskrbu UPP-om i /ili SPP-om i putem elektronske pošte korisniku mjesta za opskrbu SPP-om i/ili UPPom i operatoru povezanog sustava (najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke) | Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR MJESTA ZA OPSKRBU UPP-om i/ili SPP-om | korisnik na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/satu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj korisnika na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina |
| 12 | POUZDANOST ISPORUKE | PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA | Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom prekidu isporuke plina (ostvareni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida) | Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda | OPERATOR MJESTA ZA OPSKRBU UPP-om i/ili SPP-om | korisnik na kojega je događaj imao utjecaj | 0 kuna/danu | Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (lokaciji, datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda |

| R.br. | ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM | AKTIVNOST | GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE | NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE* | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|----------------------------------|---------------------------------------|--|---|----------------------------------|------------------------------|---|--|
| 13 | KVALITETA USLUGE | PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV | Maksimalni rok izdavanja posebnih uvjeta i/ili uvjeta priključenja (15 dana) | Ostvareni broj dana od zaprimanja zahtjeva do izdavanja posebnih uvjeta i/ili uvjeta priključenja ili do obustave postupka za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | investitor priključka | 0 kuna/danu | Za svaki zahtjev prate se podaci o podnositelju zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), zahtjevu (tlačni razred, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, dan izdavanja posebnih uvjeta i/ili uvjeta priključenja, broj dana od kompletiranja zahtjeva do izdavanja posebnih uvjeta i/ili uvjeta priključenja ili do obustave postupka) i ostvarenom broju dana van garantiranog standarda |
| 14 | KVALITETA USLUGE | PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV | Maksimalni rok izdavanja energetske suglasnosti (5 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, 10 radnih dana za priključenje na VT sustav) | Ostvareni broj radnih dana od zaprimanja kompletnog zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | investitor priključka | 0 kuna/danu | Za svaki zahtjev prate se podaci o podnositelju zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), zahtjevu (tlačni razred priključka, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, dan izdavanja energetske suglasnosti, broj radnih dana od kompletiranja zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti) i ostvarenom broju radnih dana van garantiranog standarda |
| 15 | KVALITETA USLUGE | PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV | Maksimalni rok za izvedbu priključka (30 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, za priključenje na VT sustav prema roku iz ugovora) | Ostvareni broj radnih dana od zaprimanja potpunog zahtjeva za izvedbu priključka i ispunjavanja tehničkih uvjeta (ishođenje potrebnih dozvola i suglasnosti) do puštanja plina u priključak za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | investitor priključka | 0 kuna/danu | Za svaki zahtjev prate se podaci o podnositelju zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), zahtjevu (tlačni razred, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, ispunjavanja tehničkih uvjeta, dan puštanja plina u priključak, broj radnih dana za pojedino priključenje) i ostvarenom broju radnih dana van garantiranog standarda |
| 16 | KVALITETA USLUGE | DOLAZAK OVLAŠTENE OSOBE | Točnost dolaska ovlaštene osobe u terminu iz najave (termin u rasponu od najdulje 2 sata) | Dolazak ovlaštene osobe unutar garantiranog standarda | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | krajnji kupac | 0 kn/satu van termina iz najave | Za svaki dolazak ovlaštene osobe prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), najavi (evidencijski broj ili oznaka najave, termin iz najave, vrijeme dolaska) i ostvarenom broju sati van garantiranog standarda |

| R.br. | ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM | AKTIVNOST | GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE | NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE* | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|----------------------------------|---|---|---|----------------------------------|------------------------------|---|---|
| 17 | KVALITETA USLUGE | DOSTAVA OČITANJA OPSKRBLJIVAČU | Dostava podatka o potrošnji za obračunsko razdoblje (u roku propisanom MPDS, do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce kategorije kućanstvo, odnosno do 8. dana u narednom mjesecu za ostale krajnje kupce) | Broj ostvarenih dana od krajnjeg roka za dostavu unutar garantiranog standarda do dana dostave svih podataka o potrošnji za obračunsko razdoblje | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | opskrbljivač plinom | 250 kuna/danu | Prate se podaci o datumu dostavljanja posljednjeg podatka o očitavanju potrošnje plina i ostvarenom broju dana van garantiranog standarda |
| 18 | KVALITETA USLUGE | NALOG OPSKRBLJIVAČA ZA OBUSTAVOM ISPORUKE PLINA | Maksimalni rok za obustavu isporuke plina od dana zaprimanja naloga opskrbljivača (15 radnih dana) | Ostvareni broj radnih dana od dana zaprimanja naloga opskrbljivača do dana obustave isporuke plina krajnjem kupcu unutar garantiranog standarda, pri čemu obustava ne može započeti u petak, subotu ili nedjelju, na državni praznik ili dan prije praznika | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | opskrbljivač plinom | kuna/dan/OMM** TM1 - 5 TM2 -15 TM3 -30 TM4 -60 TM5 - 200 TM6 - 1.000 TM7 - 2.500 TM8 - 4.500 TM9 - 10.000 TM10 - 20.000 TM11 - 30.000 TM12 - 70.000 | Za svaki nalog prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i podaci o nalogu (naziv opskrbljivača, datum zaprimanja naloga opskrbljivača, datumi i broj neuspjelih pokušaja obustave isporuke plina, datum obustave isporuke plina, ostvareni broj radnih dana od datuma naloga opskrbljivača do datuma obustave isporuke plina) |
| 19 | KVALITETA USLUGE | NASTAVAK ISPORUKE PLINA PO NALOGU OPSKRBLJIVAČA | Maksimalni rok za ponovnu uspostavu isporuke plina od dana zaprimanja naloga opskrbljivača (2 radna dana) | Ostvareni broj radnih dana od dana zaprimanja naloga opskrbljivača do dana nastavka isporuke plina krajnjem kupcu unutar garantiranog standarda | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | krajnji kupac | 0 kuna/dan | Za svaki nalog prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i podaci o nalogu (naziv opskrbljivača, datum zaprimanja naloga opskrbljivača, datum nastavka isporuke isporuke plina, ostvareni broj radnih dana od datuma naloga do datuma nastavka isporuke plina) |

| R.br. | ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM | AKTIVNOST | GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE | NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE* | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|----------------------------------|---|---|--|--|------------------------------|---|---|
| 20 | KVALITETA USLUGE | DOSTAVA OČITANJA OPSKRBLJIVAČU | Dostava podatka o potrošnji za obračunsko razdoblje (u roku propisanom MPDS, do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce kategorije kućanstvo, odnosno do 8. dana u narednom mjesecu za ostale krajnje kupce) | Broj ostvarenih dana od krajnjeg roka za dostavu unutar garantiranog standarda do dana dostave svih podataka o potrošnji za obračunsko razdoblje | ORGANIZATOR ZATVORENOG DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | opskrbljivač plinom | 0 kuna/danu | Prate se podaci o datumu dostavljanja posljednjeg podatka o očitavanju potrošnje plina i ostvarenom broju dana van garantiranog standarda |
| 21 | KVALITETA USLUGE | ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM | Maksimalni rok za ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca (10 radnih dana) | Ostvareni broj radnih dana za pojedini ispravak računa unutar garantiranog standarda | OPSKRBLJIVAČ PLINOM | krajnji kupac | 10 kuna/dan | Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) , identifikacijska oznaka OMM i zahtjevu (evidencijski broj ili oznaka, način i datum zaprimanja, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen, broj radnih dana od zaprimanja zahtjeva za ispravak računa do ispravka računa odnosno odbijanja zahtjeva računa) |
| 22 | KVALITETA USLUGE | NALOG ZA NASTAVKOM ISPORUKE PLINA NAKON PODMIRIVANJA OBVEZA | Maksimalni rok za podnošenje naloga operatoru plinskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac za ponovnu uspostavu isporuke plina (1 radni dan) | Ostvareni broj radnih dana od dana podmirivanja obveza do podnošenja naloga operatoru distribucijskog sustava unutar garantiranog standarda | OPSKRBLJIVAČ PLINOM | krajnji kupac | 0 kuna/dan | Za svaki nalog prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i podaci o nalogu (naziv operatora distribucijskog sustava, dan podmirivanja obveza, dan podnošenja zahtjeva za nastavak isporuke plina, broj radnih dana od podmirivanja obveza do podnošenja zahtjeva za nastavak isporuke plina) |

| R.br. | ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM | AKTIVNOST | GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE | OBVEZNIK PRIMJENE | PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE | NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE* | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI |
|-------|----------------------------------|--|---|--|--|--------------------------------|--|---|
| 23 | KVALITETA USLUGE | UNOS I AŽURIRANJE PODATAKA U REGISTRU OBRAČUNSKIH MJERNIH MJESTA | Broj pogrešaka (podataka na obračunskom mjernom mjestu za koje se traži unos ili korekcija) u skladu sa sistemskom porukom informacijskog sustava HROTE-a (0 pogrešaka) | Broj neotklonjenih pogrešaka koje je prema pravilima iz članka 27. stavka 23. ovih Općih uvjeta, u skladu sa sistemskom porukom, upisao ili korigirao informacijski sustav HROTE-a | OPSKRBLJIVAČ PLINOM | OPERATOR TRŽIŠTA PLINA (HROTE) | 5 kn/OMM/ neotklonjena pogreška u roku navedenom u sistemskoj poruci HROTE-a | Na razini mjeseca prati se ukupan broj pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE-a po vrsti pogreške, ukupan broj neotklonjenih pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE-a po vrsti pogreške i ukupno plaćena nadoknada HROTE-u u mjesecu za koji se prate podaci. |
| 24 | KVALITETA USLUGE | UNOS I AŽURIRANJE PODATAKA U REGISTRU OBRAČUNSKIH MJERNIH MJESTA | Broj pogrešaka (podataka na obračunskom mjernom mjestu za koje se traži unos ili korekcija) u skladu sa sistemskom porukom informacijskog sustava HROTE-a (0 pogrešaka) | Broj neotklonjenih pogrešaka koje je prema pravilima iz članka 27. stavka 23. ovih Općih uvjeta, u skladu sa sistemskom porukom upisao ili korigirao informacijski sustav HROTE-a | OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | OPERATOR TRŽIŠTA PLINA (HROTE) | 5 kn/OMM/ neotklonjena pogreška u roku navedenom u sistemskoj poruci HROTE-a | Na razini mjeseca prati se ukupan broj pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE-a po vrsti pogreške, ukupan broj neotklonjenih pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE-a po vrsti pogreške i ukupno plaćena nadoknada HROTE-u u mjesecu za koji se prate podaci. |
| 25 | KVALITETA USLUGE | UNOS I AŽURIRANJE PODATAKA U REGISTRU OBRAČUNSKIH MJERNIH MJESTA | Broj pogrešaka (podataka na obračunskom mjernom mjestu za koje se traži unos ili korekcija) u skladu sa sistemskom porukom informacijskog sustava HROTE-a (0 pogrešaka) | Broj neotklonjenih pogrešaka koje je prema pravilima iz članka 27. stavka 23. ovih Općih uvjeta, u skladu sa sistemskom porukom upisao ili korigirao informacijski sustav HROTE-a | ORGANIZATOR ZATVORENOG DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA | OPERATOR TRŽIŠTA PLINA (HROTE) | 5 kn/OMM/ neotklonjena pogreška u roku navedenom u sistemskoj poruci HROTE-a | Na razini mjeseca prati se ukupan broj pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE-a po vrsti pogreške, ukupan broj neotklonjenih pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE-a po vrsti pogreške i ukupno plaćena nadoknada HROTE-u u mjesecu za koji se prate podaci. |

* – pravo na nadoknadu ostvaruje se na zahtjev

** – u slučaju kada operator distribucijskog sustava nije uspješno izvršio obustavu isporuke plina u propisanom roku od 15 dana od zaprimanja naloga opskrbljivača plinom, ali je u istom roku poduzeo mjere za obustavu isporuke plina, opskrbljivač plinom nema pravo na nadoknadu radi neispunjavanja garantiranog standarda. Pod poduzetim mjerama smatra se da je operator distribucijskog sustava najmanje 2 puta neuspješno pokušao obustaviti plin te da je nadležnom inspektoratu podnio prijavu protiv krajnjeg kupca radi onemogućavanja obustave isporuke plina. Kao dokaz da je poduzeo mjere za obustavu isporuke plina operator distribucijskog sustava dužan je u roku od 3 radna dana od isteka propisanog roka za obustavu isporuke plina dostaviti opskrbljivaču plinom od kojeg je zaprimio zahtjev za

obustavom plina radne naloge ili drugu dokumentaciju iz koje je razvidno da je 2 puta neuspješno pokušao obustaviti plin krajnjem kupcu te dokaz da je protiv krajnjeg kupca podnio prijavu nadležnom Inspektoratu s potvrdom slanja prijave nadležnom inspektoratu putem preporučene pošiljke s povratnicom.

Tablica 3. Standardna kvaliteta plina

Sve vrijednosti odnose se na obujam plina od 1 m³ pri apsolutnom tlaku plina 101.325 Pa (1,01325 bar) i pri navedenim referentnim uvjetima (temperatura izgaranja/temperatura plina).

| Prirodni plin | | Referentni uvjeti |
|--|------------|-------------------|
| | | 25/0 .c |
| A. Kemijski sastav, mol % | | |
| Ugljični dioksid (CO ₂) | maksimalno | 2,5 ili 4* |
| Kisik (O ₂) | maksimalno | 0,001 ili 1** |
| B. Sadržaj sumpora, mg/m³ | | |
| Sumpor ukupni (S) | maksimalno | 30 |
| Sumporovodik i karbonil sulfid ukupno (H ₂ S+COS) | maksimalno | 5 |
| Meraptani (RSH) | maksimalno | 6 |
| C. Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m³ | | |
| | minimalno | 10,96*** |
| | maksimalno | 12,75 |
| D. Gornji Wobbe - indeks Wg, kWh/m³ | | |
| | minimalno | 13,60 |
| | maksimalno | 15,81 |
| E. Relativna gustoća d | | |
| | minimalno | 0,555 |
| | maksimalno | 0,70 |

| | | |
|---|-----------|----|
| F. Točka rosišta, °C pri tlaku od 70 bar | | |
| vode | | -8 |
| ugljikovodika | | -2 |
| G. Metanski broj**** | | |
| | minimalno | 70 |
| H. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu | | |
| <i>Napomena:</i> | | |
| <i>* Na ulazima u plinski sustav i na interkonekcijama molarni udio ugljičnog dioksida ne smije biti viši od 2,5 %. Iznimno, nakon 1. listopada 2025., u slučajevima kada se može dokazati da plin ne ulazi u instalacije osjetljive na povećane razine ugljičnog dioksida, kao što je podzemno skladište plina, dozvoljen je molarni udio ugljičnog dioksida do najviše 4 %.</i> | | |
| <i>** Na ulazima u plinski sustav i na interkonekcijama molarni udio kisika ne smije biti viši od 0,001 %, iskazano kao prosjek zadnja 24 sata. Iznimno, nakon 1. listopada 2025., u slučajevima kada se može dokazati da plin ne ulazi u instalacije osjetljive na povećane razine kisika, kao što je podzemno skladište plina, dozvoljen je molarni udio kisika do najviše 1 %.</i> | | |

**** Iznimno, za ulaze u transportni sustav Republike Hrvatske iz proizvodnih pogona biometana, ulaze u distribucijski sustav iz proizvodnih pogona biometana, ulaze u zatvoreni distribucijski sustav iz proizvodnih pogona biometana, izlaze iz transportnog sustava u Republici Hrvatskoj, izlaze iz distribucijskog sustava i izlaze iz zatvorenih distribucijskih sustava, minimalna gornja ogrjevna vrijednost Hg iznosi 10,31 kWh/m³.*

***** Izračun metanskog broja prema HRN EN 16726 – Plinska infrastruktura – Kvaliteta plina – Grupa H*

**PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom
(»Narodne novine«, br. 88/19)**

Članak 24.

(1) Povijesni podaci o tarifnom modelu, opskrbljivaču plinom, voditelju bilančne skupine i statusu korištenja opskrbe u obvezi javne usluge iz članka 27. stavka 3. podstavaka 1. do 4. Općih uvjeta vode se od dana uspostave registra obračunskih mjernih mjesta, odnosno od 1. listopada 2018.

(2) Povijesni podaci o potrošnji plina iz članka 27. stavka 3. podstavka 5. Općih uvjeta vode se od 1. siječnja 2016. godine.

Članak 25.

Iznimno od članka 29. stavka 3. Općih uvjeta, zahtjev za promjenu opskrbljivača plinom može se do 30. listopada 2019. podnijeti i prilaganjem obrasca Zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom iz Priloga 1. Općih uvjeta opskrbe plinom („Narodne novine“, broj 50/18).

Članak 26.

Ove Izmjene i dopune Općih uvjeta opskrbe plinom objavit će se u „Narodnim novinama“, a stupaju na snagu 1. listopada 2019., osim izmjene odredbe članka 17. stavka 2. Općih uvjeta opskrbe plinom („Narodne novine“, broj 50/18) koja stupa na snagu 1. studenoga 2020.

**PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom
(»Narodne novine«, br. 39/20)**

Članak 9.

Opskrbljivač plinom je dužan, za sva obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca koje opskrbljuje plinom, u registar obračunskih mjernih mjesta upisati podatke o korisniku transportnog sustava iz članka 27. stavka 2. podstavka 22., i to najkasnije do 1. svibnja 2020.

Članak 10.

Ove Izmjene i dopune Općih uvjeta opskrbe plinom stupaju na snagu prvoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članka 2. ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom kojim se mijenjaju odredbe članka 23. stavka 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (»Narodne novine«, broj 50/18 i 88/19) i članka 6. ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom, koji stupaju na snagu 1. svibnja 2020., te članka 3. ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom kojim se mijenjaju odredbe članka 27. stavaka 6. i 7. Općih uvjeta opskrbe plinom (»Narodne novine«, broj 50/18 i 88/19) koji u dijelu automatske razmjene podataka stupa na snagu 1. srpnja 2020.

**PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom
(»Narodne novine«, br. 100/21)**

Članak 5.

Preračunavanje iznosa kapaciteta za korištenje plinskog sustava izraženih pri donjoj ogrjevnoj vrijednosti i referentnim uvjetima 15/15°C temeljem ugovora sklopljenih prije 1. listopada 2022., a koji se odnose na razdoblje od 1. listopada 2022., u iznose kapaciteta za korištenje plinskog sustava izražene pri gornjoj ogrjevnoj vrijednosti i referentnim uvjetima 25/0°C, provodi se dijeljenjem s koeficijentom 0,901.

Članak 6.

Podaci o priključnom kapacitetu obračunskog mjernog mjesta (kWh/h) te mjesečnoj i godišnjoj potrošnji plina krajnjeg kupca na obračunskom mjernom mjestu (kWh) koji su u registar obračunskih mjernih mjesta uneseni za razdoblje do 30. rujna 2022., iskazuju se pri donjoj ogrjevnoj vrijednosti i referentnim uvjetima 15/15°C, dok se za razdoblje nakon 1. listopada 2022. podaci iskazuju pri gornjoj ogrjevnoj vrijednosti i referentnim uvjetima 25/0°C.

Članak 7.

Ove Izmjene i dopune Općih uvjeta opskrbe plinom stupaju na snagu osmog dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim izmjena odredbi članka 27. i izmjena odredbi Priloga 2, Tablice 3. Standardna kvaliteta plina Općih uvjeta opskrbe plinom („Narodne novine“, broj 50/18, 88/19, 39/20) koje stupaju na snagu 1. listopada 2021. te izmjena odredbi članka 23. stavka 1. podstavka 11. i podstavka 13. Općih uvjeta opskrbe plinom („Narodne novine“, broj 50/18, 88/19, 39/20) koje stupaju na snagu 1. studenoga 2022.

**PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom
(»Narodne novine«, br. 103/22)**

Članak 4.

Ove Izmjene i dopune Općih uvjeta opskrbe plinom stupaju na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim članka 1. ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom koji stupa na snagu 1. listopada 2022.

**PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom
(»Narodne novine«, br. 68/23)**

Članak 2.

Iznimno od članka 1. ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom, do 31. prosinca 2027. godine, za ulaz u transportni sustav Republike Hrvatske iz eksploatacijskog polja Grubišno Polje i za izlaze iz transportnog sustava u Republici Hrvatskoj, za prirodni plin pri referentnim uvjetima 25/0 °c, minimalna Gornja ogrjevna vrijednost Hg iznosi 10,31 kWh/m³, a minimalna vrijednost Gornjeg Wobbe – indeksa iznosi 13,25 kWh/m³.

Članak 3.

U roku od 12 mjeseci od dana stupanja na snagu ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom operator transportnog sustava, operator sustava skladišta plina i koordinacijsko tijelo operatora

distribucijskog sustava dužni su, za plinski sustav kojim upravljaju, Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji dostaviti prijedlog kriterija i parametara kako bi se biometan mogao tehnički i sigurno umješavati u tok prirodnog plina, pri čemu se prijedlogom moraju definirati instalacije osjetljive na povećane razine ugljičnog dioksida i kisika.

Članak 4.

(1) U roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom operatori distribucijskog sustava dužni su oformiti koordinacijsko tijelo za donošenje prijedloga kriterija i parametara iz članka 3. ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom.

(2) Voditelj koordinacijskog tijela, odnosno operator distribucijskog sustava s najvećim brojem obračunskih mjernih mjesta u Republici Hrvatskoj, dužan je oformiti koordinacijsko tijelo iz stavka 1. ovoga članka, kojeg čine najmanje pet operatora distribucijskog sustava od čega tri operatora distribucijskog sustava s najvećim brojem obračunskih mjernih mjesta u Republici Hrvatskoj.

(3) Voditelj koordinacijskog tijela iz stavka 2. ovoga članka dužan je, po formiranju koordinacijskog tijela, bez odgode o tome pisanim putem obavijestiti Hrvatsku energetske regulatornu agenciju.

(4) Na poziv voditelja koordinacijskog tijela iz stavka 2. ovoga članka, u izradi prijedloga kriterija i parametara iz članka 3. ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom, dužni su sudjelovati predstavnici operatora distribucijskog sustava koji su od strane voditelja koordinacijskog tijela pozvani u koordinacijsko tijelo.

(5) Koordinacijsko tijelo iz stavka 1. ovoga članka sastaje se najmanje jedanput u 60 dana, pri čemu je pisanim putem dužno izvijestiti Hrvatsku energetske regulatornu agenciju o napretku izrade prijedloga kriterija i parametara iz članka 3. ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom.

Članak 5.

Operator transportnog sustava i operator sustava skladišta plina dužni su najmanje jedanput u 60 dana pisanim putem izvijestiti Hrvatsku energetske regulatornu agenciju o napretku izrade prijedloga kriterija i parametara iz članka 3. ovih Izmjena i dopuna Općih uvjeta opskrbe plinom.

Članak 6.

Ove Izmjene i dopune Općih uvjeta opskrbe plinom stupaju na snagu prvoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.