



31000 OSIJEK • ULICA CARA HADRIJANA 7

**UGOVORNI UVJETI
ZA JAVNU USLUGU OPSKRBE PLINOM OPSKRBLJIVAČA
HEP-PLIN d.o.o.**

Osijek, rujan 2024.

Na temelju članka 63., točke 8. Zakona o tržištu plina te članka 4., stavka 6. i članka 5. stavka 2. Općih uvjeta opskrbe plinom, HEP-PLIN d.o.o. u svojstvu opskrbljivača plinom, donosi poslovni akt

UGOVORNI UVJETI ZA JAVNU USLUGU OPSKRBE PLINOM OPSKRBLJIVAČA HEP-PLIN d.o.o.

I. Opće odredbe

Članak 1.

- (1) Ove Ugovorne uvjete za javnu uslugu opskrbe kućanstava na distribucijskom području HEP-Plin d.o.o. (dalje u pisanju *Uvjeti ugovora*) donosi u svojstvu pravne osobe koja obavlja energetske djelatnosti opskrbe plinom (dalje u pisanju *Opskrbljivač*).
- (2) Ovi su *Uvjeti ugovora* sastavni dio *Ugovora o javnoj usluzi opskrbe plinom* (dalje u pisanju *Ugovor*) koji *Opskrbljivač* zaključuje s krajnjim kupcem plina iz kategorije kućanstava (dalje u pisanju *Kupac*) i kojim se uređuju njihovi međusobni odnosi.
- (3) *Ugovor* mora biti zaključen u pisanom obliku te pravovaljano potpisan i ovjeren od ovlaštenih osoba obje ugovorne strane.
- (4) *Ugovor* se sklapa na neodređeno vrijeme.
- (5) *Opskrbljivač* je dužan na svojoj internetskoj stranici www.hep.hr/plin objaviti tipski *Ugovor*.
- (6) Potpisivanjem *Ugovora* *Kupac* potvrđuje da je upoznat i da pristaje na sve odredbe *Uvjeta ugovora*.

Članak 2.

Izrazi te kratice (pisane velikim kosim slovima) kojima se koristi u ovim *Uvjetima* imaju sljedeća značenja:

1. Gornja ogrjevna vrijednost (H_g) – toplina oslobođena pri izgaranju goriva, nakon čega se dodatno iskorištava toplina kondenzacije vodene pare iz dimnih plinova, odnosno to je najveća moguća energija koja se može dobiti izgaranjem nekog goriva.
2. Javna usluga – usluga koja se pruža prema reguliranim uvjetima: dostupnost svima prema jednakim uvjetima, regulirana prava i obveze isporučitelja/primatelja usluge i regulirani način izračunavanja cijene usluge. Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje u pisanju *HERA*) propise o regulaciji objavljuje u Narodnim novinama RH i na svojoj internetskoj stranici www.hera.hr
3. Kućanstva – krajnji kupci koji se plinom koriste samo za vlastite potrebe u kućanstvu.
4. Obračunsko mjerno mjesto (*OMM*) – mjesto primopredaje plina na kojem su utvrđuje potrošnja plina.
5. Operator distribucijskog sustava (*ODS*) – pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost distribucije plina od mjesta ulaza plina u distribucijski sustav do mjesta izlaza plina iz distribucijskog sustava.
6. Operator transportnog sustava (*OTS*) – pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost transporta plina.
7. Opskrbljivač plinom (*Opskrbljivač*) – pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost opskrbe plinom.
8. Prirodni plin (plin) – plinska smjesa ugljikovodika, koju uglavnom sačinjava metan, etan i propan, kvalitete određene u Općim uvjetima opskrbe plinom (u daljnjem tekstu: OUOP).
9. Ugovor o opskrbi prirodnim plinom (*Ugovor*) – ugovor kojim se opskrbljivač plinom obvezuje opskrbiti krajnjeg kupca na transportnom/distribucijskom sustavu, a krajnji kupac se obvezuje platiti ugovorenu cijenu.

II. Uvjeti opskrbljivača

Članak 3.

- (1) Ovim *Uvjetima ugovora* utvrđuju se međusobna prava i obveze *Opskrbljivača* i *Kupca* prilikom pružanja/preuzimanja javne usluge opskrbe plinom kućanstava.
- (2) Odredbe *Uvjeta ugovora* usklađene su s pravima i obvezama *Opskrbljivača* i *Kupca* koji proizlaze iz zakonskih propisa i drugih propisanih i javno objavljenih akata koji se odnose na javnu uslugu opskrbe plinom i/ili su u svezi s javnom uslugom opskrbe plinom te propisa kojima se uređuju prava potrošača.
- (3) Ove *Uvjete ugovora* *Opskrbljivač* objavljuje i na svojoj internetskoj stranici www.hep.hr/plin/.

III. Preduvjeti za zaključenje ugovora o opskrbi prirodnim plinom

Članak 4.

- (1) Ukoliko je kod *Kupca* nakon priključenja na distribucijski sustav došlo do promjena koje nisu u skladu s izdanom energetske suglasnošću i ugovorom o priključenju na distribucijski sustav plinovoda, a *Opskrbljivač* o tome nije dobio pisanu obavijest, *Opskrbljivač* ne snosi nikakve odgovornosti za moguće materijalne štete i druge štetne posljedice prilikom opskrbe plinom.

IV. Opskrba plinom

Članak 5.

(1) Opskrba plinom koju *Opskrbljivač* ugovara s *Kupcem* obuhvaća nabavu plina za potrebe *Kupca*, dopremu plina transportnim i distribucijskim sustavom plinovoda, isporuku plina *Kupcu*, obračun i naplatu opskrbe plinom te povezane usluge opskrbe plinom.

Članak 6.

(2) Potrošnju plina u obračunskom razdoblju ODS će utvrđivati na *OMM Kupca* s posljednjim danom obračunskog razdoblja uz odstupanje +/- 6 dana.

(3) Obračunsko razdoblje je jedan mjesec.

(4) Iznimno od stavka 3. ovog 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.

Članak 7.

(1) *Kupac* može s *ODS-om* ugovoriti utvrđivanje isporučenih količina plina na temelju mjesečnih očitavanja koje će sam obavljati s posljednjim danom obračunskog razdoblja i očitano stanje najkasnije do 6. dana u mjesecu za protekli mjesec javljati/dostavljati *ODS-u*. Samoočitanje se smatra nestandardnom uslugom.

(2) Ako *ODS* na kraju obračunskog razdoblja nije imao pristup očitavanju potrošnje na *OMM*, a *Kupac* po ostavljenoj pisanoj obavijesti nije pravodobno očitao i dojavio potrošnju ili nije postupio prema stavku 1. ovoga članka, *ODS* ima pravo procijeniti potrošnju plina na način da za procjenu koristi potrošnju plina razmjerno broju dana 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.

Članak 8.

(1) Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina u m³ (svedene na standardno stanje) te iznosa ogrjevne vrijednosti isporučenog plina u kWh/m³ zaokruženo na šest decimalnih mjesta, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh koja je temelj za izradu računa.

(2) Količina plina je obujam plina protekao kroz obračunsko mjerno mjesto, pri standardnim uvjetima (apsolutni tlak plina 1,01325 bar i temperatura plina 15°C), utvrđen prema pravilima iz članka 60. ovih Mrežnih pravila, te izražen u m³, kao cjelobrojna vrijednost.

(3) Korekcija obujma plina iz stavka 1. ovoga članka na obujam plina pri normalnim uvjetima (apsolutni tlak plina 1,01325 bar i temperatura plina 0°C), u svrhu iskazivanja i obračuna energije plina pri gornjoj ogrjevnoj vrijednosti, provodi se u skladu s Prilogom 2. ovih Mrežnih pravila.

(4) Operator distribucijskog sustava odgovoran je za redovitu kontrolu i održavanje plinomjera i druge mjerne opreme, sukladno propisima u mjeriteljstvu, te zamjenu plinomjera i druge mjerne opreme.

(5) Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je opskrbljivaču plinom dostavio *ODS* na čiji sustav je priključen krajnji kupac ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava, sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, odnosno Mrežnim pravilima transportnog sustava.

(6) Podatak o isporučenoj gornjoj ogrjevnoj vrijednosti plina osigurava *OTS* sukladno Mrežnim pravilima transportnog sustava.

1. Cijena opskrbe plinom

Članak 9.

(1) Cijene plina za javnu uslugu opskrbe plinom su regulirane.

(2) Krajnja cijena plina utvrđuje se prema tarifnom modelu obračunskog mjernog mjesta i Odluci o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom sukladno Metodologiji opskrbe koju je propisala *HERA*, a koja će biti objavljena na mrežnim stranicama *Opskrbljivača* najmanje 7 dana prije stupanja na snagu.

(3) Krajnja cijena plina sastoji se od dvije tarifne stavke: Ts1 koja se primjenjuje na isporučenu energiju iz plina (EUR/kWh) ovisno o tarifnom modelu u koji je krajnji kupac razvrstan i Ts2 kao stalna (fiksna) mjesečna naknada bez obzira na količinu isporučene energije (EUR/mjesec) također ovisno o tarifnom modelu u koji je krajnji kupac razvrstan.

(4) Tarifnom stavkom za isporučenu energiju plina obuhvaćeni su troškovi nabave plina, troškovi distribucije plina i trošak opskrbe plinom (u koje su uključeni povezani troškovi skladištenja plina, troškovi transporta plina, opskrba marža i ostali troškovi).

(5) Tarifnom stavkom za fiksnu mjesečnu naknadu (Ts2) obuhvaćeni su mjesečni troškovi povezani s obračunskim mjernim mjestom.

(6) Krajnja cijena plina ne sadrži porez na dodanu vrijednost.

(7) U slučaju promjene regulirane cijene neće se zaključivati aneks *Ugovoru*, već će se prilikom obračuna primjenjivati promijenjene cijene u skladu s odlukama *HERA-e*.

(8) O svakoj promjeni uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina *Opskrbljivač* će *Kupca* obavijestiti najmanje 7 dana prije putem medija za javno informiranje i/ili putem svojih internetskih stranica.

(9) *Kupac* ima pravo od *Opskrbljivača* tražiti informacije o potrošnji i troškovima svog *OMM*.

Članak 10.

- (1) Nestandardne usluge plaćaju se prema Cjeniku nestandardnih usluga za djelatnost distribucije plina HEP-PLIN d.o.o. odnosno Cjeniku nestandardnih usluga za djelatnost opskrbe plinom HEP-PLIN d.o.o. Cjenici se donose na temelju Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina koju propisuje HERA.
- (2) Cjenici nestandardnih usluga objavljuju se najmanje 7 dana prije stupanja na snagu na internetskim stranicama *Opskrbljivača* i *ODS-a*.

2. Obračun isporučenog plina

Članak 11.

- (1) Očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme (u daljnjem tekstu: očitavanje) obavlja se u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu.
- (2) *ODS* dužan je očitati sva obračunska mjerna mjesta tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 zadnjeg dana u mjesecu ± šest dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati 30 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava i operatoru tržišta plina do osmog dana u narednom mjesecu.
- (3) Iznimno od stavka 4. ovoga članka, za obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo, *ODS* dužan je očitati i dostaviti podatke o očitavanju korisniku sustava i *OTP*:
- zadnjeg dana tromjesečnog razdoblja ± 15 dana, pri čemu je pojedino *OMM* dužan očitati 90 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog *OMM*, te podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava i *OTP* do 20. dana u narednom mjesecu ili
 - zadnjeg dana šestomjesečnog razdoblja ± 15 dana, pri čemu je pojedino *OMM* dužan očitati 180 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog *OMM*, te podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava i *OTP* do 20. dana u narednom mjesecu.
- (4) *Opskrbljivač* će obračun plina načiniti na temelju podataka o potrošnji plina u obračunskom razdoblju koje je primio od *ODS*, nabavne cijene plina, propisanih tarifnih stavki za javne energetske usluge, opskrbe marže i ostalih davanja propisanih posebnim propisima te *Kupcu* ispostaviti i dostaviti račun prema strukturi krajnje cijene opskrbe plinom i sa svim propisanim podacima prema članku 23. *OUOP*.
- (5) *ODS* dužan je u roku od 30 dana unutar razdoblja od 1. svibnja do 1. srpnja provesti godišnje očitavanje obračunskih mjernih mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati 365 ± tri dana od dana zadnjeg godišnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta.
- (6) *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.
- (7) *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 dospijanja pojedine mjesečne novčane obveze do 15. dana narednog mjeseca, odnosno za prvu mjesečnu novčanu obvezu u obračunskom razdoblju s rokom dospijanja računa za isporučeni plin za prethodno obračunsko razdoblje.
- (8) Potrošnju plina iz stavka 1. ovoga članka, *opskrbljivač* plinom utvrđuje na temelju procijenjene potrošnje za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca, a prema potrošnji plina u istom razdoblju prethodne godine.
- (9) 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.
- (10) 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.
- (11) 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.
- (12) *Opskrbljivač* će *Kupcu* izdati račun s posljednjim danom obračunskog razdoblja i dostaviti na adresu navedenoj u Ugovoru.
- (13) *Opskrbljivač* u obvezi javne usluge je dužan račun za isporučeni plin ispostaviti *Kupcu* sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od sedam dana od zaprimanja podatka o potrošnji plina koji mu je dostavio *ODS* na čiji sustav je priključen *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.
- (14) Ukoliko *Kupac* ne zaprimi račun za isporučeni plin, može zatražiti presliku računa, što je *Opskrbljivač* dužan odmah načiniti bez naknade troškova ponovnog izdavanja.
- (15) *Kupac* može *Opskrbljivaču* pisano prigovoriti na izdani račun, a *Opskrbljivač* je dužan najkasnije u roku deset radnih dana pisano odgovoriti na prigovor.
- (16) *Kupac* može izvan obračunskog razdoblja zatražiti izvanredni obračun plina što se smatra nestandardnom uslugom.
- (17) *Kupac* može zatražiti kontrolni obračun plina što se smatra nestandardnom uslugom. U koliko je zahtjev *Kupca* bio opravdan *Opskrbljivač* neće naplatiti naknadu za kontrolni obračun.
- (18) *Kupac* može zatražiti ispravak obračuna. *Opskrbljivač* je dužan u slučaju da utvrdi opravdanost zahtjeva ispraviti račun i dostaviti ga *KUPCU* u roku od 10 dana od dana zaprimanja zahtjeva.

(19) *Kupac* je dužan bez odlaganja obavijestiti ODS o neispravnosti plinomjera, te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom *OMM* u skladu s čl. 64 važećih Mrežnih pravila distribucijskog sustava.

(20) *Opskrbljivač* je dužan do 01. ožujka svake godine dostaviti podatke sukladno čl. 23 st. 7. *OUOP*.

3. Naplata isporučenog plina

Članak 12.

(1) *Kupac* je dužan do nadnevka naznačenog na računu izvršiti uplatu na transakcijski račun *Opskrbljivača* koji je naveden na računu.

(2) Na računu za isporučeni plin odnosno na Internetskoj stranici *Opskrbljivača* www.hep.hr/plin nalazi se popis mjesta gdje se može izvršiti plaćanje računa bez naknade za troškove platnog prometa u trajanju od 6 sati.

(3) Račun se smatra podmirenim u trenutku kada je dospjeli iznos računa doznačen na transakcijski račun *Opskrbljivača*.

(4) Ukoliko *Kupac* ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, *Opskrbljivač* će dostaviti pisanu opomenu kojom ga poziva na ispunjenje obveze s rokom plaćanja od najmanje 10 dana. *Kupac* koji ima poteškoće u plaćanju bit će savjetovan o mogućnostima podmirenja računa te postizanju optimalne potrošnje plina.

(5) Ukoliko *Kupac* ne plati dospjelu novčanu obvezu prema stavku 4. ovoga članka, *Opskrbljivač* će *Kupcu* dostaviti Obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirenja dospjelih novčanih obveza od 3 (tri) dana.

(6) Ukoliko je *Kupac* nakon obustave isporuke plina platio obveze za isporučeni plin i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, *Opskrbljivač* će u roku od jednog radnog dana od dana plaćanja obveza dati nalog operatoru distribucijskog sustava da *Kupcu* nastavi isporuku plina, te *opskrbljivač* plinom nema pravo zatražiti obustavu isporuke plina za krajnjeg kupca koji ima status ugroženog kupca.

V. Kvaliteta opskrbe plinom

Članak 13.

(1) Kvaliteta opskrbe plinom mjeri se pouzdanošću isporuke, kvalitetom isporučenoga plina i kvalitetom usluge, a prati se dostignutom razinom propisanih standarda kvalitete i ostvarenih pokazatelja kvalitete sukladno *OUOP*.

(2) Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom *Opskrbljivač* objavljuje na svojoj internetskoj stranici.

(3) Na zahtjev korisnika usluge ili *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. *OUOP*.

Pouzdanost isporuke plina

Članak 14.

(1) Pouzdanost isporuke plina *Opskrbljivač* osigurava ugovaranjem isporuke s *ODS-om* sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava i *OTS-om* sukladno Mrežnim pravilima transportnog sustava, a postiže se pouzdanom i stalnom isporukom plina.

(2) Na zahtjev stalnosti isporuke plina primjenjuju se izuzetci propisani u odgovarajućim Mrežnim pravilima te propisi o mjerama ograničenja i obustave isporuke plina u kriznim stanjima i u slučajevima više sile.

Kvaliteta plina

Članak 15.

(1) Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina.

(2) Standardna kvaliteta plina propisuje se *OUOP*.

(3) Kvaliteta plina obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem *OTS* osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. *OUOP*.

(4) Utvrđivanje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav, koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, obveza je *OTS-a* provodi se u skladu s odredbama važećih Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.

(5) *Opskrbljivač* ugovorom o transportu plina osigurava redovitost mjerenja i izvještavanja o kvaliteti plina.

(6) Podatke o kvaliteti plina osim *OTS-a* daje i *ODS* na svojim mrežnim stranicama na kojima objavljuje i godišnje izvješće o kvaliteti plina.

(7) *Kupac* ima pravo na podnošenje prigovora na kvalitetu plina *ODS-u*.

(8) *OTS* dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora krajnjeg kupca iz stavka 1. ovoga članka, zatražiti od operatora transportnog sustava podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

(9) *OTS* dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva za dostavom podataka iz stavka 6. ovoga članka, dostaviti *ODS* podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

(10) *ODS* dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina iz stavka 7. ovoga članka, dostaviti *Kupcu* podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

(11) *ODS* dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina iz stavka 7. ovoga članka, dostaviti korisniku sustava očitovanje o okolnostima koje su utjecale ili mogle utjecati na kvalitetu plina u razdoblju na koje se odnosi prigovor.

(12) Nakon što *Kupac* zaprimi podatke *ODS* iz stavka 4. ovoga članka odnosno nakon što korisnik sustava zaprimi očitovanje *ODS* iz stavka 5. ovoga članka, *Kupac* ili korisnik sustava može u daljnjem roku od osam dana podnijeti *ODS* zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.

Kvaliteta usluge

Članak 16.

(1) Kvaliteta cjelokupne usluge opskrbe plinom obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitetne opskrbe koji se sastoje od općih i garantiranih standarda kvalitete opskrbe propisanih u Tablici 1. i Tablici 2. u Prilogu 2. *OUOP* te podataka o istraživanju zadovoljstva krajnjih kupaca razinom kvalitete opskrbe plinom koje provodi i objavljuje *HERA*.

(2) Radi prikupljanja podataka o kvaliteti usluge opskrbe plinom *Opskrbljivač* uspostavlja sustav prikupljanja podataka sukladno *OUOP*.

Neispravnost plinomjera i/ili druge mjerne opreme

Članak 17.

(1) *Kupac* i korisnik sustava dužan je bez odlaganja obavijestiti *ODS* o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom *OMM*.

(2) (2) Pod neispravnim plinomjerom iz stavka 1. ovog članka smatra se plinomjer kod kojeg brojčanik miruje dok se koristi plin ili su vidljiva mehanička oštećenja plinomjera.

(3) (3) *ODS* dužan je u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti iz stavka 1. ovoga članka provjeriti ispravnost plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme.

(4) (4) Ukoliko *ODS* utvrdi neispravnost plinomjera ili druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, dužan je u roku od pet radnih dana od dana utvrđivanja neispravnosti zamijeniti o svom trošku neispravan plinomjer ili opremu, osim u slučaju iz članka 65. stavka 2. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, kada trošak zamijene snosi *Kupac*.

(5) (5) Ukoliko operator distribucijskog sustava utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna, regulacijska ili sigurnosna oprema u ispravnom stanju, može na zahtjev krajnjeg kupca ili korisnika sustava zamijeniti i takav plinomjer, mjernu, regulacijsku ili sigurnosnu opremu o trošku krajnjeg kupca ili korisnika sustava, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga *ODS*.

VI. Mjere zaštite kupaca

Članak 18.

(1) *Kupac* koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji *Opskrbljivača* može *Opskrbljivaču* izjaviti pisani prigovor na sve okolnosti u svezi s opskrbom plinom u skladu s člankom 24. *OUOP*, osobito na:

- ispostavljeni račun za isporučeni plin,
- neispunjavanje odredbi ugovora o opskrbi plinom,
- propuštanje nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
- na promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno *OUOP*.

(2) Prigovor iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima je utemeljen.

(3) *Opskrbljivač* je dužan odlučivati o prigovoru *Kupca* najkasnije u roku od 10 radnih dana i pisanu odluku dostaviti *Kupcu*.

(4) Ako *Kupac* nije zadovoljan odlukom o prigovoru, može izjaviti prigovor *HERA*-i.

VII. Promjena opskrbljivača

Članak 19.

(6) *Kupac* ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na besplatnu promjenu *Opskrbljivača*, a u skladu s *OUOP*.

(7) Ako se *Kupac* odluči na promjenu *Opskrbljivača* prestaje biti korisnik javne usluge opskrbe plinom pa s novim *Opskrbljivačem* može zaključiti samo ugovor o tržišnoj opskrbi plinom.

(8) Promjena *Opskrbljivača* započinje podnošenjem zahtjeva *Kupca* novom *Opskrbljivaču* i provodi se prema postupku propisanom *OUOP*. Obrazac zahtjeva propisan je u *OUOP*, a preuzima se iz informacijskog sustava operatora tržišta plina (*OTP*) pri čemu *Kupac* mora očitati i upisati stanje plinomjera. *Opskrbljivač* na svojoj mrežnoj stranici objavljuje poveznicu na mrežnu stranicu *OTP*-a koja omogućava preuzimanje Obrasca zahtjeva. Postupak promjene *Opskrbljivača* može se pokrenuti u roku od 45 dana od dana preuzimanja Obrasca.

(9) *Kupac* je obavezan prije početka promjene *Opskrbljivača* dosadašnjem *Opskrbljivaču* podmiriti sve nastale dospjele obveze za isporučeni plin.

(10) *Kupac* ima pravo odustati od podnesenog Zahtjeva za promjenu opskrbljivača za vrijeme trajanja postupka, a prije završetka postupka.

(11) *Kupac* ima pravo jednostrano raskinuti novi Ugovor o opskrbi plinom, bez naknade, u roku od 14 (četnaest) dana od sklapanja novog Ugovora o opskrbi.

(12) Postojeći *Opskrbljivač*, po zaprimanju obavijesti o završetku postupka promjene *Opskrbljivača*, u roku od 30 radnih dana od dana početka isporuke plina od strane novog *Opskrbljivača*, obavlja konačni obračun opskrbe plinom za *Kupca*, raskida ili usklađuje Ugovor, te poništava ili usklađuje ranije dostavljene mjesečne novčane obveze.

(13) *Kupac* ima pravo na zaštitu od nepoštenih načina prodaje ili takvih načina prodaje koji *Kupca* mogu dovesti u zabludu u skladu s Zakonom o zaštiti potrošača.

VIII. Opskrba plinom u slučaju promjene vlasništva

Članak 20.

- (1) Ako tijekom važenja *Ugovora* dođe do promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline koja je priključena na distribucijski sustav plinovoda, dotadašnji vlasnik je dužan najkasnije u roku 30 dana od promjene podnijeti zahtjev za raskid *Ugovora* uz predočenje isprave o promjeni vlasništva.
- (2) Ako novi vlasnik ne sklopi ugovor o opskrbi plinom *Opskrbljivač* će od *ODS-a* zatražiti obustavu daljnje isporuke plina.
- (3) Ako *Kupac* ne postupi prema stavku 1. ovoga članka, *Opskrbljivač* će na zahtjev novoga vlasnika, uz predočenje isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom zaključiti ugovor o opskrbi prirodnim plinom.

IX. Ustupanje ugovora o opskrbi plinom

Članak 21.

- (1) *Kupac* može zatražiti da se *Ugovor* na određeno vrijeme ustupi trećoj osobi. *Opskrbljivač* će dati pristanak na ustupanje pod uvjetom da *Kupac* podmiri sve nastale dospjele novčane obveze do dana ustupanja.
- (2) Bilo koja promjena ugovora o opskrbi plinom iz stavka 1. ovoga članka moguća je isključivo uz izričitu dozvolu prenositelja ugovora, vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline i *Opskrbljivača*.
- (3) Ako ustupitelj i primatelj pisanim putem raskinu ugovor o ustupanju, dužni su u roku od tri dana od dana raskida ugovora u pisanom obliku obavijestiti *Opskrbljivača*.
- (4) *Kupac* može zatražiti da se *Ugovor* na neodređeno vrijeme ustupi trećoj osobi. *Opskrbljivač* će dati pristanak na ustupanje pod uvjetom da *Kupac* podmiri sve nastale obveze do dana ustupanja.

X. Prestanak ugovora o opskrbi plinom

Članak 22.

- (1) *Ugovor* može prestati u slučaju smrti osobe koja je zaključila ugovor, u slučaju raskida ugovora ili u slučaju nastupa drugih okolnosti za prestanak ugovora.
- (2) Uvjeti i postupak kod prestanka ugovora o opskrbi bliže se uređuju *Ugovorom*.
- (3) *Opskrbljivač* plinom kod raskida *Ugovora* ne smije naplatiti troškove raskida *Ugovora*.
- (4) *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.
- (5) *Opskrbljivač* plinom je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ukoliko *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
- (6) Ako *Kupac* koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge nije raskinuo ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge sukladno uvjetima iz stavka 8. ovoga članka i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega *Opskrbljivač* ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.
- (7) Nakon što *Opskrbljivač* zaprimi zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge dužan je odmah nakon saznanja o prestanku ugovora o opskrbi plinom obavijestiti operatora sustava na čiji je sustav priključeno *OMM* i zatražiti očitavanje stanja plinomjera te obustavu isporuke plina, a temeljem očitavanja stanja plinomjera *Kupcu* ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge.
- (8) Odredbe stavaka 8., 9., 10. i 11. ovoga članka se ne primjenjuju u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

XI. Zaštita osobnih podataka

Članak 23.

- (1) *Opskrbljivač* će osobnim podatcima *Kupca*, koje je prikupio ugovorom o opskrbi plinom i/ili drugim zakonitim načinom, koristiti se samo za potrebe izvršenja obveza iz međusobnih ugovora, sukladno Uredbi EU 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća i važećim energetske propisima Republike Hrvatske (Uredba).
- (2) *Opskrbljivač* je pri pružanju usluga dužan prikupljati, bilježiti, prenositi, koristiti ili na drugi način obrađivati podatke koji se odnose na fizičke osobe čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi potpisom *Ugovora*. *Opskrbljivač* pri tome djeluje kao 'voditelj obrade', a u nekim slučajevima i kao 'izvršitelj obrade' osobnih podataka kako je to definirano Uredbom. *Kupac* svojim potpisom na *Ugovoru*, a sa svrhom da bi mu *Opskrbljivač* mogao pružiti ugovorene usluge, daje odobrenje i ovlašćuje *Opskrbljivača* da obrađuje osobne podatke *Kupca* u skladu s primjenjivim zakonima i podzakonskim propisima. *Kupac* ima pravo i obvezu pratiti sve promjene i ažurirati svoje podatke kod *Opskrbljivača*.
- (3) Osobne podatke prema stavku 1. ovoga članka *Opskrbljivač* se obvezuje čuvati i ne priopćavati ih i/ili učiniti dostupnim trećim osobama, osim u slučajevima koji su određeni važećim propisima.
- (4) *Opskrbljivač* će osobne podatke prikupljene prema stavku 1. ovoga članka čuvati od isteka roka za koji su prikupljeni.

XII. Završne odredbe

Članak 24.

- (1) Ovi *Uvjeti* sastavni su dio *Ugovora*. Potpisom *Ugovora Kupac* je suglasan s ovim *Uvjetima* te ih prihvaća u cijelosti.
- (2) Sklapanjem *Ugovora* ugovorne strane se obvezuju da tijekom njegova važenja u cijelosti prihvaćaju odredbe važećih zakonskih propisa i drugih akata koje su donijela mjerodavna državna i regulatorna tijela koji se odnose na opskrbu plinom.
- (3) U slučaju promjene ovih *Uvjeta*, a koji se ne odnosi na promjenu reguliranog dijela cijene *Opskrbljivač* će krajnjeg *Kupca* obavijestiti najmanje 15 dana prije početka primjene sukladno Zakonu o tržištu plina čl. 63. st. 8. *Kupac* koji je nezadovoljan promijenjenim odredbama ima pravo, nakon obavijesti *Opskrbljivača*, raskinuti *Ugovor* sukladno čl. 15 *OUOP*.

Članak 25.

Ako ugovorne strane ne mogu ugovorne odnose razriješiti međusobnim sporazumom, u slučaju spora ugovara se nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda.

Članak 26.

Ovi *Uvjeti* stupaju na snagu 15 dana od objave, a primjenjivat će se za zaključivanje ugovora o opskrbi plinom od 1. listopada 2024. godine kada prestaju važiti dotadašnji *Ugovorni uvjeti*.

U Osijeku, 15. rujna 2024.

Direktor

Damir Pečušak, dipl. oec.

HEP - PLIN d.o.o.
OSIJEK 1
Cara Hadrijana 7