



GRADSKA  
PLINARA  
ZAGREB  
—  
OPSKRBA

**Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o.**

Radnička cesta 1, Zagreb

## UVJETI UGOVORA O ZAJAMČENOJ OPSKRBI PLINOM KRAJNJEG KUPCA

**GRADSKA PLINARA ZAGREB – OPSKRBA d.o.o.**

Na temelju članka 5. stavka 3. Općih uvjeta opskrbe plinom („Narodne novine“, broj 50/18), Odluke Hrvatske energetske regulatorne agencije, klasa: 310-03/18-04/04, urbroj: 371-01-18-10, od 27. srpnja 2018. i Odluke Hrvatske energetske regulatorne agencije, klasa: 310-03/18-04/14 urbroj: 371-01-18-12 od 12. rujna 2018., energetski subjekt Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. donosi

**UVJETE UGOVORA O ZAJAMČENOJ OPSKRBI PLINOM KRAJNJEG KUPCA****Uvodne odredbe****Članak 1.**

- (1) Ovim Uvjetima ugovora o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca (dalje: Uvjeti ugovora) uređuju se međusobni ugovorni odnosi između Gradske plinare Zagreb - Opskrba d.o.o. (dalje: Zajamčeni opskrbljivač) i krajnjeg kupca koji je u skladu s odredbama Zakona o tržištu plina („Narodne novine“, broj 18/18; dalje: Zakon) ostao bez opskrbljivača plinom, sadržaj ugovora o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca, obveze i odgovornosti Zajamčenog opskrbljivača i krajnjeg kupca te uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina.
- (2) Uvjeti ugovora sastavni su dio ugovora o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca (dalje: Ugovor) koji se sklapa između Zajamčenog opskrbljivača i krajnjeg kupca i njima se utvrđuju prava i obveze koje nisu definirane Ugovorom.
- (3) Ugovor se sklapa između Zajamčenog opskrbljivača i krajnjeg kupca koji je ostao bez opskrbljivača plinom u skladu s odredbama Zakona i Općih uvjeta opskrbe plinom (dalje: Opći uvjeti) i to ako je:
  - postojećem opskrbljivaču plinom krajnjeg kupca prestala važiti dozvola za obavljanje energetske djelatnosti opskrbe plinom,
  - postojećem opskrbljivaču plinom krajnjeg kupca Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: Agencija) privremeno ili trajno oduzela dozvolu sukladno odredbama propisa kojima se uređuje energija i propisa kojima se uređuje regulacija energetske djelatnosti,
  - Agencija zaprimila pisanu obavijest o opskrbljivaču u poteškoćama sukladno članku 14. stavku 1. točki 11., članku 27. stavku 1. točki 8., članku 30. stavku 1. točki 7., članku 33. stavku 1. točki 6., članku 47. stavku 1. točki 7., članku 50. stavku 1. točki 14., članku 55. stavku 1. točki 3. i članku 63. stavku 1. točki 9. Zakona.

**Definicije korištenih pojmova****Članak 2.**

Pojmovi koji se koriste u Uvjetima ugovora imaju značenja utvrđena zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetske djelatnosti i tržište plina, područje mjeriteljstva, kao i propisima donesenim na temelju tih zakona.

## Ugovor o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca

### Članak 3.

- (1) Ugovor se smatra sklopljenim danom stjecanja uvjeta u skladu s odredbama Zakona za korištenje prava na zajamčenu opskrbu, koji se ujedno smatra i datumom početka isporuke plina.
- (2) Zajamčeni opskrbljivač dužan je krajnjem kupcu dostaviti Ugovor u roku od osam dana od dana početka zajamčene opskrbe.
- (3) Ugovor se sklapa se na neodređeno vrijeme, odnosno do nastupa okolnosti propisanih člankom 38. Općih uvjeta.
- (4) U slučaju da Zajamčenom opskrbljivaču tijekom trajanja Ugovora istekne razdoblje na koje je određen zajamčenim opskrbljivačem, Ugovor se prenosi na novog zajamčenog opskrbljivača.
- (5) Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu te je za ugovorni odnos mjerodavno hrvatsko pravo.
- (6) Ugovor, zajedno s Uvjetima ugovora, sadrži ime i prezime/naziv, osobni identifikacijski broj i kontaktne podatke ugovornih strana, predmet ugovora, mjesto isporuke plina, identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta, broj energetske suglasnosti i priključni kapacitet obračunskog mjernog mjesta, informaciju o operatoru distribucijskog sustava, tarifni model, 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 i uvjete za obnavljanje ugovora.

### Dužnosti Zajamčenog opskrbljivača

#### Članak 4.

- (1) Zajamčeni opskrbljivač dužan je po reguliranim uvjetima opskrbljivati plinom krajnjeg kupca koji je ostao bez opskrbljivača plinom sukladno odredbama članka 60. stavka 1. Zakona.
- (2) Zajamčeni opskrbljivač dužan je opskrbljivati krajnjeg kupca iz stavka 1. ovoga članka do slobodnog izbora opskrbljivača krajnjeg kupca sukladno odredbama članka 57. Zakona.
- (3) Zajamčeni opskrbljivač dužan je krajnjem kupcu naplaćivati isporučeni plin sukladno iznosima tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu plinom utvrđenim na temelju Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu („Narodne novine“, broj 34/18) te ih na primjeren način javno objaviti najmanje sedam dana prije početka primjene.
- (4) Zajamčeni opskrbljivač dužan je primijeniti cijene nestandardnih usluga opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge na temelju metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga i

odluke koju donosi Agencija, u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje regulacija energetske djelatnosti, te ih na primjeren način javno objaviti, i to najmanje sedam dana prije početka primjene.

- (5) Zajamčeni opskrbljivač dužan je uz svaki dostavljeni račun za isporučeni plin obavijestiti krajnjeg kupca o uvjetima zajamčene opskrbe, iznosima tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu, pravu na raskid Ugovora, odnosno njegovu pravu na slobodan izbor opskrbljivača plinom, navodeći pritom i informaciju o postojećim opskrbljivačima plinom u Republici Hrvatskoj.
- (6) Osim dužnosti iz stavaka 1. do 5. ovoga članka, Zajamčeni opskrbljivač dužan je ispunjavati i ostale obveze propisane člankom 63. Zakona.

### **Dužnosti krajnjeg kupca**

#### **Članak 5.**

- (1) Krajnji kupac odgovoran je za korištenje plina u skladu s odredbama Zakona, Općih uvjeta i Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava („Narodne novine“, broj 50/18; dalje Mrežna pravila).
- (2) Krajnji kupac dužan je imati važeći Ugovor za svako pojedino obračunsko mjerno mjesto.
- (3) Krajnji kupac dužan je omogućiti operatoru distribucijskog sustava ugradnju uređaja za mjerenje potrošnje plina i nesmetani pristup plinskoj instalaciji, plinomjeru i drugim mjernim uređajima za mjerenje potrošnje plina radi očitavanja i utvrđenja potrošnje.
- (4) Krajnji kupac dužan je omogućiti održavanje plinske instalacije i plinskog uređaja u takvom stanju da ne predstavlja opasnost za život i zdravlje ljudi ili imovinu te u slučaju kvara takav kvar ukloniti bez odgađanja.
- (5) Krajnji kupac dužan je pridržavati se uputa dispečerskog centra operatora distribucijskog sustava.
- (6) Krajnji kupac dužan je platiti naknadu za neovlaštenu potrošnju plina operatoru distribucijskog sustava sukladno odredbama Mrežnih pravila.
- (7) Krajnji kupac dužan je sudjelovati u postupku promjene opskrbljivača plinom za kupca koji je priključen na distribucijski sustav sukladno odredbama Općih uvjeta.
- (8) Krajnji kupac ima dužnosti utvrđene Zakonom, Općim uvjetima, Mrežnim pravilima, metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu te zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetske djelatnosti i tržište plina, područje mjeriteljstva, kao i propisima donesenim na temelju tih zakona.

### **Očitavanje plinomjera i neispravnost plinomjera i/ili druge mjerne opreme**

#### **Članak 6.**

- (1) Količina plina je obujam plina protekao kroz obračunsko mjerno mjesto, pri standardnim uvjetima, utvrđen prema pravilima iz članka 60. Mrežnih pravila, te izražen u m<sup>3</sup>, kao cjelobrojna vrijednost.

- (2) U skladu s odredbama Zakona, Općih uvjeta te Mrežnih pravila, očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme obavlja operator distribucijskog sustava u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu.
- (3) Operator distribucijskog sustava dužan je očitati sva obračunska mjerna mjesta tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 zadnjeg dana u mjesecu  $\pm$  šest dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati  $30 \pm$  tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti Zajamčenom opskrbljivaču do osmog dana u narednom mjesecu.
- (4) Iznimno od stavka 3. ovoga članka, za obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge, operator distribucijskog sustava dužan je očitati i dostaviti podatke o očitavanju Zajamčenom opskrbljivaču:
  - zadnjeg dana tromjesečnog razdoblja  $\pm$  15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati  $90 \pm$  tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti Zajamčenom opskrbljivaču do 20. dana u narednom mjesecu ili
  - zadnjeg dana šestomjesečnog razdoblja  $\pm$  15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati  $180 \pm$  tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti Zajamčenom opskrbljivaču do 20. dana u narednom mjesecu.
- (6) Operator distribucijskog sustava 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 koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati  $365 \pm$  tri dana od dana zadnjeg godišnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta.
- (7) Operator distribucijskog sustava dužan je na zahtjev i trošak krajnjeg kupca ili Zajamčenog opskrbljivača očitati stanje plinomjera, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
- (8) Ovlaštena osoba operatora distribucijskog sustava ima pravo obavljati očitavanje radnim danom i subotom u razdoblju od 8 do 20 sati te je prilikom očitavanja dužna krajnjem kupcu pokazati svoju službenu iskaznicu.
- (9) Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je Zajamčenom opskrbljivaču dostavio operator distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac. Podaci o potrošnji plina utvrđuju se na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od krajnjeg kupca.
- (10) U slučaju da Zajamčeni opskrbljivač nema podatke o isporučenim količinama plina od operatora distribucijskog sustava u propisanim rokovima, Zajamčeni opskrbljivač će ispostaviti račun za odnosno obračunsko razdoblje prema procijenjenim količinama.
- (11) Zajamčeni opskrbljivač ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje samo u slučaju ako operator distribucijskog sustava ne dostavi podatak o potrošnji do osmog dana u narednom mjesecu za krajnje kupce koji ne koriste javnu uslugu opskrbe plinom, odnosno do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce koji koriste javnu uslugu opskrbe plinom.

- (12) Krajnji kupac dužan je bez odlaganja obavijestiti operatora distribucijskog sustava o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjernom mjestu.
- (13) Pod neispravnim plinomjerom smatra se plinomjer kod kojeg brojčanik miruje dok se koristi plin ili su vidljiva mehanička oštećenja plinomjera.
- (14) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti o neispravnosti plinomjera, provjeriti ispravnost plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme.
- (15) Ukoliko operator distribucijskog sustava 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, kada trošak zamijene snosi krajnji kupac.
- (16) Ukoliko operator distribucijskog sustava utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna, regulacijska ili sigurnosna oprema u ispravnom stanju, može na zahtjev krajnjeg kupca ili Zajamčenog opskrbljivača, zamijeniti i takav plinomjer, mjernu, regulacijsku ili sigurnosnu opremu o trošku krajnjeg kupca ili Zajamčenog opskrbljivača, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
- (17) Krajnji kupac dužan je bez odlaganja obavijestiti operatora distribucijskog sustava o uočenom oštećenju priključka, oštećenju ili otuđenju plinomjera, druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, uklonjenoj ili oštećenoj ovjernoj oznaci ili oštećenom plinskom ormariću.
- (18) Za oštećenje priključka, oštećenje ili otuđenje plinomjera, druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, uklanjanje ili oštećenje ovjerne oznake ili oštećenje plinskog ormarića, odgovara krajnji kupac koji snosi i sve troškove nabave opreme i troškove popravka, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
- (19) Operator distribucijskog sustava dužan je o svim promjenama na priključku i obračunskom mjernom mjestu koje utječu na obračun isporučenog plina obavijestiti pisanim putem krajnjeg kupca i Zajamčenog opskrbljivača, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 radnih dana od dana saznanja o promjenama.
- (20) Krajnji kupac ili Zajamčeni opskrbljivač može iz opravdanih razloga zatražiti izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme.
- (21) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od 20 radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva za izvanrednim ispitivanjem ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme, organizirati izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme kod ovlaštenog mjeritelja Državnog zavoda za mjeriteljstvo.
- (22) Ako se izvanrednim ispitivanjem utvrdi neispravnost plinomjera ili druge mjerne opreme, osim u slučaju iz članka 65. stavka 2. Mrežnih pravila, troškove izvanrednog ispitivanja i zamjene plinomjera ili druge mjerne opreme snosi operator distribucijskog sustava.
- (23) Ako se izvanrednim ispitivanjem utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna oprema ispravna, troškove izvanrednog ispitivanja i zamjene plinomjera ili druge mjerne opreme snosi podnositelj zahtjeva za izvanredno ispitivanje, a što se naplaćuje prema cjeniku

nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

## Cijena, uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina

### Članak 7.

- (1) Iznos tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu krajnjeg kupca određen je važećom metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu te odlukom o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom.
- (2) Zajamčeni opskrbljivač će obračunavati, a krajnji kupac će plaćati cijenu plina, određenu u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, sukladno odredbama Ugovora.
- (3) Obračun isporučenog plina obavlja Zajamčeni 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.
- (4) Obračun isporučenog plina i račun za isporučeni plin ne uključuje druge pružene usluge opskrbljivača plinom utvrđene Ugovorom, pružene nestandardne usluge, nadoknade krajnjem kupcu u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete opskrbe plinom, već se za iste krajnjem kupcu ispostavlja zaseban račun. Račun za isporučeni plin ispostavlja se po isteku obračunskog razdoblja, te mora sadržavati podatke sukladno članku 23. Općih uvjeta.
- (5) Zajamčeni opskrbljivač 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.
- (6) Zajamčeni opskrbljivač plinom utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje, na temelju procijenjene potrošnje plina za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca, a prema potrošnji plina u istom razdoblju prethodne godine, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin.
- (7) Zajamčeni opskrbljivač plinom dužan je mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin ispostaviti krajnjem kupcu koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge s rokom dospjeća pojedine mjesečne novčane obveze do 15. dana narednog mjeseca, odnosno za prvu mjesečnu novčanu obvezu u obračunskom razdoblju s rokom dospjeća računa za isporučeni plin za prethodno obračunsko razdoblje.
- (8) Zajamčeni opskrbljivač će u slučaju pružanja nestandardne usluge primijeniti cijene nestandardnih usluga Zajamčenog opskrbljivača na temelju metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga i odluke koju donosi Agencija, u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje energija i regulacija energetske djelatnosti, te ih na primjeren način javno objaviti, i to najmanje sedam dana prije početka primjene.
- (9) Krajnjem kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, Zajamčeni opskrbljivač će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze s rokom od najmanje deset dana.
- (10) Ukoliko krajnji kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene, Zajamčeni 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.

- (11) Ako niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke krajnji kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, Zajamčeni opskrbljivač ima pravo od operatora distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac zatražiti obustavu isporuke plina.
- (12) U slučaju obustave isporuke plina, nakon plaćanja svih dospjelih novčanih obveza te troškova nestandardnih usluga, Zajamčeni opskrbljivač dužan je u roku jednog dana dati nalog operatoru distribucijskog sustava za nastavak isporuke plina.
- (13) Obveza plaćanja Krajnjeg kupca, ako se plaća posredovanjem banke ili druge pravne osobe kod koje se vodi račun Zajamčenog opskrbljivača, smatrat će se izvršenom kada banci, odnosno spomenutoj pravnoj osobi stigne novčana doznaka u korist Zajamčenog opskrbljivača, odnosno kada je ustanova za platni promet/banka/pošta/ zaprimila nalog za plaćanje. Ako je bilo koje plaćanje dospjelo na dan koji nije radni dan, tada se ono smatra dospjelim prvog sljedećeg radnog dana.
- (14) Zajamčeni opskrbljivač 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.

### Informiranje krajnjeg kupca

#### Članak 8.

- (1) Krajnji kupac je ovlašten zatražiti informacije o važećim cijenama plina, primjenjivim naknadama, potrošnji i troškovima, kao i bilo koje druge informacije koje je Zajamčeni opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje krajnjem kupcu u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa, upućivanjem zahtjeva u pisanom obliku na adresu sjedišta Zajamčenog opskrbljivača ili putem elektroničke pošte na adresu: [opskrba@gpz-opskrba.hr](mailto:opskrba@gpz-opskrba.hr).
- (2) Zajamčeni opskrbljivač će zatražene podatke dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku u roku od 15 dana od zaprimanja zahtjeva krajnjeg kupca.
- (3) Zajamčeni opskrbljivač informirati će krajnjeg kupca o mogućnosti i načinu dostave očitavanja plinomjera od strane krajnjeg kupca, o pravu na promjenu opskrbljivača plinom, o pravu na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane opskrbljivača plinom, te da je krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera.
- (4) Zajamčeni opskrbljivač 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.
- (5) Zajamčeni opskrbljivač 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.
- (6) Zajamčeni opskrbljivač dužan je do 1. ožujka svake godine krajnjem kupcu dostaviti: podatke o operatoru distribucijskog sustava (naziv, adresu, osobni identifikacijski broj i kontaktni broj telefona), povijesnu potrošnju plina u prethodnoj 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, kao i povratak na opskrbu plinom u obvezi javne usluge, informaciju o pravu krajnjeg kupca na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane Zajamčenog opskrbljivača, informaciju da je krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera te o mjerama za učinkovito i sigurno korištenje plina.

- (7) Zajamčeni opskrbljivač dužan je do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.

## Kvaliteta opskrbe plinom

### Članak 9.

- (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) Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina.
- (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 Zajamčenom opskrbljivaču ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta.
- (4) 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 Zajamčenom opskrbljivaču ili krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.
- (5) Kvaliteta usluge obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitete opskrbe plinom, čijim poštivanjem operator plinskog sustava, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom osigurava Zajamčenom opskrbljivaču ili krajnjem kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.
- (6) Krajnji kupac i Zajamčeni opskrbljivač imaju pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti, i pravo na naknadu u slučaju pružanja usluge izvan garantiranog standarda, u skladu s Prilogom 2. Općih uvjeta.
- (7) U odnosu na kvalitetu opskrbe plinom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta i Mrežnih pravila.
- (8) Operator distribucijskog sustava dužan je najkasnije trećeg radnog dana nakon isteka polumjesečnog razdoblja za to i prethodna polumjesečna razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici pregled parametara kvalitete plina iz polumjesečnih izvještaja o kvaliteti plina.
- (9) Krajnji kupac ili Zajamčeni opskrbljivač imaju pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina

operatoru distribucijskog sustava.

- (10) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora krajnjeg kupca, dostaviti krajnjem kupcu podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor, te odgovarajuće preslike izvještaja o ispitivanju kvalitete plina, na temelju kojih su ti podaci utvrđeni.
- (11) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Zajamčenog opskrbljivača, dostaviti Zajamčenom opskrbljivaču očitovanje o okolnostima koje su utjecale ili mogle utjecati na kvalitetu plina u razdoblju na koje se odnosi prigovor.
- (12) Nakon što krajnji kupac zaprimi podatke operatora distribucijskog sustava, odnosno nakon što Zajamčeni opskrbljivač zaprimi očitovanje operatora distribucijskog sustava, krajnji kupac ili Zajamčeni opskrbljivač mogu u daljnjem roku od osam dana podnijeti operatoru distribucijskog sustava zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.
- (13) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva iz stavka 12. ovoga članka organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu Zajamčenog opskrbljivača ili krajnjeg kupca.
- (14) Uzorkovanje plina provodi se prema važećim normama za uzorkovanje plina, a podnositelj zahtjeva ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka plina.
- (15) Ispitivanje uzorka provodi se u laboratoriju akreditiranom za ispitivanje značajki kvalitete plina, a rezultate ispitivanja kvalitete plina operator distribucijskog sustava dužan je dostaviti podnositelju zahtjeva u roku od tri radna dana od dana zaprimanja rezultata ispitivanja kvalitete plina.
- (16) Ako se nakon provedenog postupka utvrdi da je bilo koji parametar kvalitete plina izvan standardne kvalitete plina propisane Općim uvjetima, troškove uzorkovanja i ispitivanja kvalitete plina snosi operator distribucijskog sustava, u suprotnom troškove snosi podnositelj zahtjeva, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

## **Mjere zaštite krajnjeg kupca**

### **Članak 10.**

- (1) Krajnji kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji Zajamčenog opskrbljivača može Zajamčenom opskrbljivaču, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Zajamčenog opskrbljivača, izjaviti prigovor u pisanom obliku, na sve okolnosti u svezi s opskrbom plinom, u slučajevima propisanim u članku 24. Općih uvjeta, a osobito na:
  - ispostavljeni račun za isporučeni plin,
  - neispunjavanje odredbi Ugovora,
  - propuštanje obveza u vezi s nastavkom isporuke plina u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
  - na promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima.
- (2) Krajnji kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji operatora distribucijskog sustava može operatoru distribucijskog sustava, sve dok traje radnja ili

propuštanje radnje operatora distribucijskog sustava, izjaviti prigovor u pisanom obliku, a osobito u slučaju propuštanja nastavka isporuke plina u propisanim rokovima.

- (3) Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima je utemeljen.
- (4) Zajamčeni opskrbljivač ili operator distribucijskog sustava dužan je odlučivati o prigovoru iz stavaka 1. i 2. ovoga članka sukladno odredbama Zakona i Općih uvjeta, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku.
- (5) Ako po odluci Zajamčenog opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Zajamčenog opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Zajamčenog opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava.

### **Opskrba plinom u slučaju promjene vlasništva**

#### **Članak 11.**

- (1) Ako tijekom važenja Ugovora dođe do promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline koja je priključena na distribucijski sustav plinovoda, krajnji kupac je dužan najkasnije u roku 30 dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid Ugovora, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva.
- (2) Ako krajnji kupac ne postupi prema stavku 1. ovoga članka, Zajamčeni opskrbljivač će na zahtjev novog vlasnika, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom zaključiti Ugovor.
- (3) Obračun na temelju očitavanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa Zajamčenog opskrbljivača i operatora distribucijskog sustava s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline i nakon navedenog razgraničenja ugovornih odnosa Zajamčeni opskrbljivač nema pravo tražiti novog vlasnika podmirenje novčanih obveza dotadašnjeg vlasnika niti uskratiti pravo novom vlasniku na opskrbu plinom.
- (4) Ako novi vlasnik ne sklopi Ugovor, Zajamčeni opskrbljivač će od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu daljnje isporuke plina.

#### **Viša sila**

#### **Članak 12.**

- (1) Slučajevima više sile, u smislu Zakona o energiji („Narodne novine“, broj 120/12, 14/14, 102/15 i 68/18), smatraju se svi događaji i okolnosti koji, da su i mogli biti predviđeni, ne bi mogli biti spriječeni i na koje se ne može utjecati, umanjiti ih, otkloniti ih ili ukinuti njihovo djelovanje.
- (2) Slučajevi više sile su osobito: elementarne nepogode (potres poplava, udar munje, oluja, suša, djelovanje leda i drugo), epidemije, eksplozije koje nisu posljedica nepravilnog i nepažljivog rukovanja i koje se nisu mogle predvidjeti, a nisu posljedica dotrajalosti materijala i opreme, rat, pobuna ili sabotaza, kibernetički/internetski napad, odluke Vlade Republike Hrvatske iz članka 26. Zakona o energiji, kao i svi drugi događaji i okolnosti za koje u slučaju dvojbe arbitraža odluči da se radi o višoj sili.

- (3) Zajamčeni opskrbljivač, u obavljanju svoje djelatnosti, ne odgovara za štetu drugim energetskim subjektima i korisnicima usluga u slučaju nastanka više sile.

### Ograničenje ili prekid isporuke plina

#### Članak 13.

Zajamčeni opskrbljivač ima pravo od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu ili prekid isporuke plina krajnjem kupcu u slučaju:

- nepostojanja važećeg Ugovora,
- nepridržavanja ugovornih obveza od strane krajnjeg kupca,
- postojanja dospelog, nepodmirenog dugovanja na obračunskom mjernom mjestu,
- neočitavanja plinomjera sukladno Mrežnim pravilima,
- smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe – krajnjeg kupca, a nije sklopljen Ugovor s pravnim sljednikom i
- raskida Ugovora.

### Prestanak Ugovora

#### Članak 14.

- (1) Ugovor prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, prestanka pravne osobe, raskida Ugovora ili nastupa drugih okolnosti za prestanak Ugovora, propisanim odredbama Zakona i Općih uvjeta.
- (2) Zajamčeni opskrbljivač je dužan odmah po saznanju o prestanku Ugovora o tome obavijestiti nadležnog operatora distribucijskog sustava i zatražiti obustavu isporuke plina na obračunskom mjernom mjestu.
- (3) Po prestanku Ugovora, neovisno iz kojeg razloga, krajnji kupac je obvezan podmiriti Zajamčenom opskrbljivaču sve troškove isporučenog plina po cijeni određenoj u skladu s člankom 7. Uvjeta ugovora, kao i sve eventualne troškove koje je Zajamčeni opskrbljivač imao vezano uz opskrbu plinom do trenutka prestanka Ugovora.

### Raskid ugovora

#### Članak 15.

- (1) Krajnji kupac koji koristi zajamčenu opskrbu plinom može Zajamčenom opskrbljivaču pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 15 dana.
- (2) Zajamčeni opskrbljivač je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ukoliko krajnji kupac ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz Ugovora.
- (3) Ako krajnji kupac nije raskinuo Ugovor sukladno uvjetima iz stavka 1. ovoga članka i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega Zajamčeni opskrbljivač ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.
- (4) Nakon što Zajamčeni opskrbljivač zaprimi zahtjev za raskid Ugovora dužan je o tome u roku od osam dana obavijestiti operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav

priključeno obračunsko mjerno mjesto i zatražiti, s danom raskida Ugovora, očitavanje stanja plinomjera te obustavu isporuke plina, a temeljem očitavanja stanja plinomjera krajnjem kupcu ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida Ugovora.

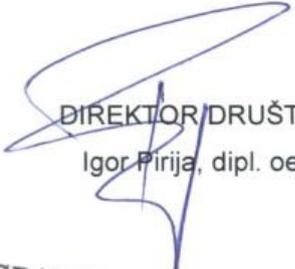
- (5) Odredbe stavaka 1., 2., 3. i 4. ovoga članka ne primjenjuju se u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

### Završne odredbe

#### Članak 16.

- (1) Potpisom Ugovora krajnji kupac potvrđuje da je u cijelosti upoznat s njegovim odredbama kao i Uvjetima ugovora, da ih je razumio te ih prihvaća u cijelosti.
- (2) Sve sporove koje proizađu iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem.
- (3) U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili raskida Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, ugovorne strane ugovaraju nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda.
- (4) Za izmjene i/ili dopune Uvjeta ugovora potrebna je suglasnost Agencije.
- (5) Zajamčeni opskrbljivač dužan je o izmjenama i/ili dopunama Uvjeta ugovora obavijestiti krajnjeg kupca najkasnije sedam dana prije stupanja na snagu Uvjeta ugovora.
- (6) Uvjeti ugovora objavljeni su na mrežnim stranicama Zajamčenog opskrbljivača i stupaju na snagu 1. listopada 2018.

Zagreb, rujan 2018.

  
DIREKTOR DRUŠTVA  
Igor Pirija, dipl. oec.  
  
GRADSKA PLINARA  
ZAGREB-OPSKRBA d.o.o.  
Z a g r e b