

OPĆENITO:

- ***Opće informacije o Gradskoj plinari Zagreb – Opskrbi d.o.o. na mom distribucijskom području***

Odlukom hrvatske energetske regulatorne agencije (HERA) donesenoj na 27. Sjednici Upravnog vijeća održanoj 11. prosinca 2020. se određuje GPZ-O kao opskrbljivač u obvezi javne usluge za razdoblje od 1. travnja 2021. do 30. rujna 2024. za distribucijska područja: Rijeka, Samobor, Bjelovar, Ivanec, Koprivnica, Sveta Nedjelja, Kutina, Garešnica, Vrbovec, Pištomča, Nova Gradiška, Križevci i Zagreb. Napomenuli bi smo da je osnovno kriterij za odabir bio najniži iznos troška opskrbe plinom, te je za navedena područja Gradska plinara Zagreb - Opskrba ponudila niži trošak opskrbe plinom od svih ostalih opskrbljivača.

- ***Javna usluga-što znači i usporedba s drugim vrstama opskrbe***

Za kupce iz kategorije kućanstvo opskrba plinom može se obavljati kao opskrba u obvezi javne usluge ili kao tržišna opskrba plinom. Značajka opskrbe u obvezi javne usluge je prodaja plina po reguliranim cijenama. Trošak nabave plina i trošak distribucije za javnu uslugu određuje HERA na temelju propisanih metodologija, a trošak opskrbe plinom određen je javnim natječajem. Jedan od elemenata cijene je i tarifna stavaka za distribuciju plina propisana od strane HERA-e, a koju će GPZ-O iskazivati na računima i uplaćivati Vašem postojećem distributeru plina.

- ***Na što obratiti pozornost odlučim li se na tržišnu opskrbu plinom?***

Cijena plina za kućanstva u uvjetima tržišne opskrbe plinom, slobodno se formira na tržišnim osnovama što znači da je podložna svim promjenama koje diktira tržište plina, a predmet dobrovoljnog i obostranog sporazuma opskrbljivača i krajnjeg kupca. Kupac iz kategorije kućanstvo koji ima ugovor za opskrbu plinom kao tržišna djelatnost uvijek se može vratiti na opskrbu u obvezi javne usluge, ali pri tome treba paziti na odredbe iz tržišnog ugovora koje mogu sadržavati nadoknadu u slučaju prijevremenog raskida ugovora (povrat ostvarenog popusta i slično).

- ***Da li sam dužan potpisati ugovor o opskrbi plinom?***

Sukladno važećoj regulativi, prvenstveno Općim uvjetima opskrbe plinom i Zakonu o tržištu plina, opskrbljivač i krajnji kupac dužni su ugovor o opskrbi plinom sklopiti u pisanom obliku. Da bi Vam pružali uslugu opskrbe plinom moramo imati potpisan ugovor. Ukoliko ne vratite ugovor, temeljem Općih uvjeta opskrbe plinom i Zakona o tržištu plina, imamo pravo zatražiti obustavu isporuke zbog čega Vas ljubazno molimo dostavu potpisanog ugovora.

NAJČEŠĆA PITANJA KORISNIKA JAVNE USLUGE/KUĆANSTAVA:

- ***Promjene matičnih podataka/promjene po vlasništvu***

Krajnji kupac sukladno odredbama Općih uvjeta opskrbe plinom u roku od 30 dana opskrbljivaču mora dojaviti promjenu na strani krajnjeg kupca.

Nakon odrađene promjene, krajnjem kupcu će se poštom dostaviti novi ugovor o opskrbi plinom na ovjeru i potpis.

Promjenu matičnih podataka krajnji kupac može dojaviti opskrbljivaču putem pošte – pisanim putem ili preko e-mail adrese Promjene.Podataka@gpz-opskrba.hr.

Zahtjev za promjenu matičnih podataka nalazi se na mrežnim stranicama opskrbljivača u izborniku tipski ugovori i obrašci, ali krajnji kupac ga može zatražiti i pozivom na broj telefona pozivnog centra 01/6184-601 ili putem navedene e-mail adrese.

- ***Cijena plina u javnoj usluzi***

Važeći cjenik opskrbljivač je dužan objaviti na svojim mrežnim stranicama sukladno odredbama Općih uvjeta opskrbe plinom, te se isti krajnjim kupcima na uvid nalazi [OVDJE](#). (<https://www.gpz-opskrba.hr/pregled-cijena-po-distribucijskim-podrucjima-gpz-opskrbe/1735>)

- ***Postupak promjene opskrbljivača***

Promjena opskrbljivača plinom je moguća, potpuno besplatna i vrlo jednostavna. Postupak promjene opskrbljivača započinje potpisivanjem obrasca za promjenu opskrbljivača novom opskrbljivaču odnosno zahtjeva za sklapanje ugovora o opskrbi plinom s novim opskrbljivačem.

Promjenu opskrbljivača obavlja novi opskrbljivač na pisani zahtjev kupca. Broj promjena opskrbljivača plinom nije ograničen.

Za krajnjeg kupca svaki postupak promjene opskrbljivača plinom je besplatan. Kupac koji uredno ispunjava svoje ugovorne obveze i uredno plaća račune, ne može ostati bez plina.

- ***Trajanje postupka promjene opskrbljivača***

U pravilu, postupak promjene opskrbljivača završen je u najviše četiri radna dana. To podrazumijeva nepostojanje dospjelog dugovanja na dan podnošenja zahtjeva za promjenu opskrbljivača i samim time uspješnu provedbu postupka promjene opskrbljivača.

NAPUTCI O DOJAVAMA STANJA/OBRAČUNIMA/REKLAMACIJAMA:

- ***Postupak dojava stanja brojila***

Krajnji kupci očitavanje brojila mogu dostaviti u bilo kojem trenutku putem svih javno dostupnih kanala opskrbljivača, na broj telefona pozivnog centra 01/6184-601, e-mail adresu opskrba@gpz-opskrba.hr, putem Web portala za dostavu stanja brojila na mrežnoj stranici opskrbljivača, putem besplatne aplikacije MOJ RACUN ili putem pošte, pisanim putem.

- **Ovlašteni operatori sustava za očitavanje brojila na određenim područjima i postupanje u slučaju kvara brojila**

Očitavanje brojila, kao i do sada vrši operator distribucijskog sustava (distributer) u čijoj nadležnosti je i održavanje ispravnosti plinskog sustava i otklanjanje kvarova. Opskrbljivač će broj za hitne intervencije za svako distribucijsko područje iskazati na obračunu za potrošnju plina.

- ***Obračunski period i učestalost slanja računa***

Minimalni obračunski period propisan odredbama Općih uvjeta opskrbe plinom iznosi jedan (1) mjesec, uz mogućnost ispostave računa u obračunskom periodu od tri (3) i šest (6) mjeseci za krajnje kupce na opskrbi plinom u tarifnim modelima TM1-TM4.

Sukladno tome, obračunski period može varirati ovisno o distribucijskom području i u pravilu će biti zadržan postojeći, mjesečni, uz mogućnost ugovaranja mjesečnog obračuna i za područja gdje će se primijeniti tromjesečni obračun.

Razlog tome je i sama dostava očitavanja brojila od strane operatora distribucijskog sustava (distributera) po kojima opskrbljivač ispostavlja obračun.

MJESEČNI OBRAČUN: Rijeka, Kutina, Garešnica, Vrbovec, Pitomača, Nova Gradiška, Križevci

TROMJESEČNI OBRAČUN: Samobor, Sv. Nedelja, Koprivnica

ŠESTOMJESEČNI OBRAČUN: Ivanec

- ***Prelazak na mjesečni obračun/prelazak s mjesečnog na kvartalni***

Zahtjev za mjesečni obračun krajnji kupac podnosi izravno u našoj besplatnoj Web aplikaciji MOJ RACUN. Postupak je vrlo jednostavan i nakon registracije i uspješnog ulaza u aplikaciju, uključuje odabir obračunskog mjernog mjesta, unos stanja brojila i samo podnošenje zahtjeva.

Nakon podnesenog zahtjeva, krajnji kupac sa svojim obračunskim mjernim mjestom ulazi u automatsku proceduru prelaska na mjesečni obračun, sukladno rasporedu u kojem se na datum podnesenog zahtjeva nalazi u odnosu na kvartalni obračun. Drugim riječima, postoji mogućnost da će krajnji kupac dobiti obračun za posljednja dva mjeseca ili pričekati redovan kvartalni obračun, do prelaska na mjesečni obračun. Detaljno objašnjenje nalazi se na web stranici gpz-opskrba.hr unutar rubrike Mjesečni račun.

