

- diu cijene plina koji se regulira, odnosno iznos primjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga.
- (5) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je na primjeren način javno objavljivati informaciju o promjeni uvjeta obračuna i naplate isporučene 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) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je u 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 kalendarskoj godini, po mjesecima i ukupno, te obračunatim troškovima isporučene 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 nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane Opskrbljivača u obvezi javne usluge, informaciju da je Krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera te o mjerama za učinkovito i sigurno korištenje plina.
- (7) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.
- (8) Krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na promjenu opskrbljivača bez naknade za povezane troškove postupka promjene opskrbljivača sukladno važećem Zakonu i Općim uvjetima.
- (9) Na mrežnim stranicama Opskrbljivača u obvezi javne usluge objavljena je poveznica na mrežnu stranicu operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

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 ogrjevu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina.
- (3) Standardna kvaliteta plina propisuje se Općim uvjetima opskrbe plinom. Operator distribucijskog sustava dužan je ustrojiti i objaviti sustav za praćenje parametara kvalitete plina.
- (4) Operator distribucijskog sustava dužan je objaviti pregled parametara kvalitete plina i pregled parametara za obračun isporučene plina na svojoj mrežnoj stranici sukladno članku 57. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.
- (5) 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 Opskrbljivaču u obvezi javne usluge ili Krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta.
- (6) 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 Opskrbljivaču u obvezi javne usluge ili Krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.
- (7) 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 osigurava Opskrbljivaču u obvezi javne usluge ili Krajnjem kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.
- (8) Krajnji kupac i Opskrbljivač u obvezi javne usluge 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.
- (9) U odnosu na kvalitetu opskrbe plinom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta i Mrežnih pravila.
- (10) 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 izvješća o kvaliteti plina.
- (11) Krajnji kupac ili Opskrbljivač u obvezi javne usluge imaju pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina operatoru distribucijskog sustava.
- (12) 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 izvješća o ispitivanju kvalitete plina, na temelju kojih su ti podaci utvrđeni.
- (13) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Opskrbljivača u obvezi javne usluge, dostaviti Opskrbljivaču u obvezi javne usluge očitovanje o okolnostima koje su utjecale ili mogle utjecati na kvalitetu plina u razdoblju na koje se odnosi prigovor.
- (14) Nakon što Krajnji kupac zaprimi podatke operatora distribucijskog sustava, odnosno nakon što Opskrbljivač u obvezi javne usluge zaprimi očitovanje operatora distribucijskog sustava, Krajnji kupac ili Opskrbljivač u obvezi javne usluge mogu u daljnjem roku od osam dana podnijeti operatoru distribucijskog sustava zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.
- (15) 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 Opskrbljivača u obvezi javne usluge ili Krajnjeg kupca.
- (16) Uzorkovanje plina provodi se prema važećim normama za uzorkovanje plina, a podnositelj zahtjeva ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka plina.
- (17) 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.
- (18) 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. 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. Općih uvjeta.

Mjere zaštite krajnjeg kupca Članak 10.

- Krajnji kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji Opskrbljivača u obvezi javne usluge može Opskrbljivaču u obvezi javne usluge, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača u obvezi javne usluge, izjaviti prigovor u pisanom obliku, na sve okolnosti u svezi s opskrbom plinom, u slučajevima propisanim u članku 24. Općih uvjeta, a osobito na:
- (1) - neizvršavanje obveze obavještanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
- (2) - neispisivanje obveze o pravovremenom informiranju krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važanja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,
- (3) - neispunjavanje odredbi Ugovora,
- (4) - propuštanje obveza u vezi s nastavkom isporuke plina u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
- (5) - na promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima,
- (6) - neispisivanje nadoknade na zahtjev krajnjeg kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta

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.

Krajnji kupac ima pravo na prigovor i provjeru izvršenog obračuna isporučene plina u roku od 5 (pet) dana od zaprimanja računa što se smatra kontrolnim obračunom te se smatra nestandardnom uslugom, sukladno članku 25. Općih uvjeta opskrbe plinom. Predmetni zahtjev kupca smatra se zahtjevom za ispravak računa, te je u slučaju opravdanosti zahtjeva, Opskrbljivač dužan izvršiti ispravak računa i dostaviti ga krajnjem kupcu u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja zahtjeva.

Opskrbljivač plinom dužan je izvršiti ispravak obračuna iz stavka 3. ovoga članka bez naplaćivanja naknade.

Prigovor mora sadržavati podatke za identifikaciju Krajnjeg kupca, obračunskog mjernog mjesta i Ugovora, opis prigovora te činjenice i dokaze na kojima je utemeljen. Prigovor treba biti vlastoručno potpisan od strane ovlaštenog predstavnika Krajnjeg kupca, osim ukoliko nije upućen putem obrasca za zaprimanje upita, reklamacija, prigovora i promjenu matičnih podataka koji se nalazi na mrežnoj stranici www.gpz-opskrba.hr/upiti.

Ukoliko prigovor ne sadrži podatke u vezi identifikacije Krajnjeg kupca i obračunskog mjernog mjesta, smatrat će se nepodobnim za postupanje.

Opskrbljivač je odluku o prigovoru dužan Krajnjem kupcu dostaviti poštom ili putem elektroničke pošte u roku od 15 dana od dana primitka prigovora, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku.

Ako po odluci Opskrbljivača u obvezi javne usluge ili operatora distribucijskog sustava krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača u obvezi javne usluge ili operatora distribucijskog sustava povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača u obvezi javne usluge ili operatora distribucijskog sustava.

Opskrba plinom u slučaju promjene vlasništva Članak 11.

Ako tijekom važanja 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.

Ako Krajnji kupac ne postupi prema stavku 1. ovoga članka, Opskrbljivač u obvezi javne usluge će na zahtjev novog vlasnika, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom zaključiti Ugovor.

Obracun na temelju očitanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivača u obvezi javne usluge i operatora distribucijskog sustava s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline i nakon navedenog razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivača u obvezi javne usluge nema pravo tražiti novog vlasnika podmirjenje novčanih obveza dotadašnjeg vlasnika niti uskratiti pravo novom vlasniku na opskrbu plinom.

Ako novi vlasnik ne sklopi Ugovor, Opskrbljivač u obvezi javne usluge će od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu daljnje isporuke plina.

Viša sila Članak 12.

Slučajevima više sile, u smislu Zakona o energiji smatraju se svi događaji i okolnosti koji, da su i mogli biti predviđeni, ne bi mogli biti sprječeni i na koje se ne može utjecati, umanjiti ih, otkloniti ih ili ukinuti njihovo djelovanje.

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 sabotaža, 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 odluču da se radi o višoj sili.

Opskrbljivač u obvezi javne usluge, 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.

Opskrbljivač u obvezi javne usluge ima pravo od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu ili prekid isporuke plina Krajnjem kupcu u slučaju:

- nepostojanja važećeg Ugovora,
- neprihdzavanja ugovornih obveza od strane Krajnjeg kupca,
- postojanja dospjelog, nepodmirenog dugovanja na obračunskom mjernom mjestu,
- neočitanja plinomjera sukladno Mrežnim pravilima,
- smrti fizičke osobe – krajnjeg kupca, a nije sklopljen Ugovor s pravim sljednikom,
- raskida Ugovora.

Prestanak Ugovora Članak 14.

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.

Opskrbljivač u obvezi javne usluge je dužan odmah po saznanju o prestanku Ugovora o tome obavijestiti nadležnog operatora distribucijskog sustava i zatražiti obustavu isporuke plina na obračunskom mjernom mjestu.

Po prestanku Ugovora, neovisno iz kojeg razloga, Krajnji kupac je obavezan podmiriti Opskrbljivaču u obvezi javne usluge sve troškove isporučene plina po cijeni određenoj u skladu s člankom 7. Uvjeta ugovora, kao i sve eventualne troškove koje je Opskrbljivač u obvezi javne usluge imao vezano uz opskrbu plinom do trenutka prestanka Ugovora.

Raskid ugovora Članak 15.

Krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može Opskrbljivaču u obvezi javne usluge pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 15 dana.

Opskrbljivač u obvezi javne usluge je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ukoliko Krajnji kupac ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz Ugovora.

Ako Krajnji kupac nije raskinuo Ugovor sukladno uvjetima iz stavka 1. ovoga članka i/ili nije omogućio očitanje brojila, zbog čega Opskrbljivač u obvezi javne usluge ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.

Nakon što Opskrbljivač u obvezi javne usluge 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.

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

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

Zaštita osobnih podataka Članak 16.

Opskrbljivač obrađuje osobne podatke Kupca navedene u Ugovoru u svrhu sklapanja i izvršenja Ugovora, identifikacije, administracije obračuna i izdavanja računa za ugovorene usluge.

Opskrbljivač prilikom obrade osobnih podataka postupka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (člaka uredba o zaštiti osobnih podataka, GDPR).

Davanje traženih osobnih podataka je ugovorna obveza, i isti su neophodni za sklapanje i izvršavanje Ugovora sukladno važećim Općim uvjetima opskrbe plinom.

Krajnji kupac se o detaljima u vezi osiguranja privatnosti, obrade, korištenja i zaštite osobnih podataka Krajnjeg kupca, kao i prava Krajnjeg kupca može informirati preko Službenika za zaštitu osobnih podataka Opskrbljivača u obvezi javne usluge.

Prigovor na korištenje i obradu osobnih podataka Krajnji kupac može podnijeti izravno Službeniku za zaštitu osobnih podataka pisanim putem ili preko e-mail adrese objavljene na mrežnim stranicama www.gpz-opskrba.hr/dpo.

Završne odredbe Članak 17.

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.

Uvjeti ugovora i njihova objava doneseni su u skladu s člankom 63. i člankom 95. Zakona o tržištu plina.

Sve sporove koje proizlaze iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem.

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.

Uvjeti ugovora objavljeni su na mrežnim stranicama Opskrbljivača u obvezi javne usluge i stupaju na snagu petnaest (15) dana nakon dana objave.

O svakoj promjeni Uvjeta ugovora Opskrbljivač u obvezi javne usluge obavijestiti će Krajnjeg kupca najkasnije u roku od 15 dana prije početka njihove primjene objavom na službenim stranicama www.gpz-opskrba.hr.

Zagreb,
29. ožujak 2024.

GRADSKA PLINARA ZAGREB – OPSKRBA d.o.o.
DIREKTOR DRUŠTVA