

## **UVJETI UGOVORA OPSKRBE PLINOM U OBVEZI JAVNE USLUGE**

### **1. UVODNE ODREDBE**

Na temelju odredaba važećeg Zakona o tržištu plinom (u nastavku: Zakon) i važećih Općih uvjeta opskrbe plinom (u nastavku: Opći uvjeti), Plinara istočne Slavonije d.o.o., Vinkovci, Ohridska 17, OIB:1642377522, kao Opskrbljivač u obvezi javne usluge (u nastavku: Opskrbljivač), objavljuje Uvjete ugovora opskrbe plinom u obvezi javne usluge za Kupca koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge.

Ovi Uvjeti ugovora čine sastavni dio Ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge (dalje u tekstu: Ugovor) Krajnjeg kupca sklopljenog između Ugovornih strana temeljem kojeg se Opskrbljivač obvezuje isporučivati, a Krajnji kupac u razdoblju trajanja Ugovora na obračunskom mjernom mjestu (dalje u tekstu: OMM) za koje je sklopljen Ugovor preuzimati tako isporučeni plin.

Ovi Uvjeti ugovora objavljeni su na službenoj internetskoj stranici Opskrbljivača [www.pis.com.hr](http://www.pis.com.hr), a primjenjuju se na sve Ugovore sklopljene nakon njihova stupanja na snagu.

Ovim Uvjetima ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge (dalje: Uvjeti ugovora) uređuju se međusobni ugovorni odnosi između Plinara istočne Slavonije d.o.o. (dalje: Opskrbljivač) i Krajnjeg kupca koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge (dalje: krajnji kupac) u skladu s odredbama važećeg Zakona o tržištu plina (dalje: Zakon) i Općih uvjeta opskrbe plinom (dalje Opći uvjeti). Kada se Opskrbljivač i Krajnji kupac spominju zajednički nazivaju se Ugovorne strane.

Pojmovi koji se koriste u Uvjetima ugovora i Ugovoru 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. MEĐUSOBNI UGOVORNI ODNOSI**

Ugovor sklapa Opskrbljivač i krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge.

Krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti Ugovor samo sa jednim opskrbljivačem.

Opskrbljivač je dužan tipski ugovor javno objaviti na svojim mrežnim stranicama.

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

U svrhu realizacije Ugovora krajnji kupac je dužan dostaviti Opskrbljivaču sljedeće osobne podatke: ime i prezime, adresu, OIB, te kontaktne podatke.

Opskrbljivač je dužan prije sklapanja Ugovora upoznati krajnjeg kupca sa svim uvjetima sklapanja Ugovora.

Sklapanjem ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ugovorne strane se obvezuju da tijekom važenja ugovora u cijelosti prihvaćaju odredbe ovih Ugovornih uvjeta, Općih uvjeta opskrbe 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, prihvati i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe plinom.

Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu te je za ugovorni odnos mjerodavno hrvatsko pravo.

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.

### **3. DUŽNOSTI OPSKRBLJIVAČA U OBVEZI JAVNE USLUGE**

Opskrbljivač je dužan Krajnjem kupcu naplaćivati isporučeni plin u skladu s iznosima tarifnih stavki utvrđenim na temelju važeće Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu, te ih na primjeren način javno objaviti najmanje sedam dana prije početka primjene.

Opskrbljivač je dužan primijeniti cijene nestandardnih usluga na temelju Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga i Odluke koju donosi Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: 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.

Opskrbljivač je dužan obavljati opskrbu u obvezi javne usluge kupaca iz kategorije kućanstvo, te u slučaju promijene opskrbljivača omogućiti korištenje opskrbe u obvezi javne usluge.

Opskrbljivač je dužan osigurati kvalitetu plina i kvalitetu usluge u skladu s Općim uvjetima opskrbe plinom.

#### 4. DUŽNOSTI KRAJNJEG KUPCA

Krajnji kupac dužan je:

- imati važeći Ugovor za svako pojedino obračunsko mjerno mjesto,
- 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,
- redovito po primitku obračuna potrošnje plina uspoređivati obujam isporučenog plina, prikazan i obračunat na računu za isporučeni plin, sa stvarnim stanjem plinomjera te 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,
- 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,
- pridržavati se uputa dispečerskih centara operatora distribucijskog sustava na čiji sustav je krajnji kupac priključen,
- davati potrebne informacije operatoru distribucijskog sustava,
- platiti naknadu za neovlaštenu potrošnju plina operatoru distribucijskog sustava sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava,
- sudjelovati u postupku promjene opskrbljivača plinom za kupca koji je priključen na distribucijski sustav sukladno odredbama Općih uvjeta,
- bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana nastale promjene, obavijestiti opskrbljivača plinom i operatora distribucijskog sustava o svakoj promijeni podataka koja se odnosi na ime i prezime ili naziv krajnjeg kupca koji koristi obračunsko mjerno mjesto, osobni identifikacijski broj, status korištenja javne usluge opskrbe plinom, status zaštićenog krajnjeg kupca, status ugroženog krajnjeg kupca i namjeni potrošnje plina.

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.

#### 5. OČITANJE PLINOMJERA, NEISPRAVNOST PLINOMJERA

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

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.

Operator distribucijskog sustava dužan je očitati sva obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo 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 opskrbljivaču do osmog dana u narednom mjesecu.

Iznimno za obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo, operator distribucijskog sustava dužan je očitati i dostaviti podatke o očitavanju korisniku sustava:

- 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 korisniku sustava 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 korisniku sustava do 20. dana u narednom mjesecu.

Operator distribucijskog sustava dužan je na zahtjev i trošak krajnjeg kupca ili Opskrbljivača očitati stanje plinomjera, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava

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.

Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je 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.

Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina prema mjernim podacima dostavljenim od strane operatora distribucijskog sustava i iznosa ogrjevne vrijednosti isporučenog plina, utvrđene prema odredbama važećih Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh. Iznos ogrjevne vrijednosti odnosi se na donju ogrjevnju vrijednost plina, izražen u kWh/m<sup>3</sup>. Korekcijski faktor utvrđuje se na temelju odredbi Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.

U slučaju da Opskrbljivač nema podatke o isporučenim količinama plina od operatora distribucijskog sustava u propisanim rokovima, Opskrbljivač će ispostaviti račun za odnosno obračunsko razdoblje prema procijenjenim količinama.

Opskrbljivač 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 podatke o potrošnji do 20. dana u narednom mjesecu.

#### 6. PROMJENE NA STRANI KUPCA

Krajnji kupac je dužan u roku od 30 dana obavijestiti Opskrbljivača o promjeni vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, te dostaviti Opskrbljivaču plinom očitavanje stanja plinomjera koje su suglasno utvrdili dotadašnji i novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline.

Krajnji kupac može na određeno vrijeme, uz pristanak Opskrbljivača plinom, prenijeti na treću osobu svoj Ugovor.

Opskrbljivač plinom može dati pristanak na takav prijenos uz ispunjenje uvjeta određenih Općim uvjetima.

U slučaju smrti fizičke osobe-krajnji kupac, fizička osoba pravni sljednik koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline dužna je u roku od 60 dana od dana smrti fizičke osobe obavijestiti o tome Opskrbljivača plinom.

Opskrbljivač plinom može privremeno nastaviti opskrbu plinom osobe koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline do saznanja za novog vlasnika, uz uvjet urednog podmirivanja svih novčanih obveza.

Ako krajnji kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju sklapa Ugovor, Ugovor može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.

Ukoliko nije moguće sklopiti Ugovor s vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline, Opskrbljivač plinom može s krajnjim korisnikom koji je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline sklopiti Ugovor pod uvjetom da se krajnji korisnik obvezuje podmirivati sve dospjele obveze do saznanja o vlasniku nekretnine, te po saznanju o vlasniku nekretnine o tome

u roku od 30 dana obavijestiti Opskrbljivača.

Ako se ne sklopi ugovor u roku od 90 dana od dana saznanja za smrt fizičke osobe, operator plinskog sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto ima pravo obustaviti isporuku plina samostalno ili po nalogu opskrbljivača plinom.

#### 7. CIJENA PLINA

Cijena plina i ostala davanja propisana su posebnim propisima.

Cijena plina se utvrđuje prema tarifnom modelu obračunskog mjernog mjesta i odluci o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom u skladu s Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu, a koja je objavljena na web stranici Opskrbljivača [www.pis.com.hr](http://www.pis.com.hr).

Opskrbljivač će obračunavati, a Krajnji kupac će plaćati cijenu plina, sukladno odredbama Ugovora i ovih Uvjeta.

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.

Cijena nestandardnih usluga u Ugovoru jednaka je cijenama utvrđenim na temelju metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina, prihvata i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe plinom.

#### 8. OBRAČUN I NAPLATA ISPORUČENOG PLINA

Obračun isporučenog plina obavlja Opskrbljivač plinom sukladno ugovoru na temelju potrošnje plina u obračunskom razdoblju, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja račun za isporučeni plin.

Račun za isporučeni plin ispostavlja se po isteku obračunskog razdoblja koje iznosi jedan mjesec, te isti sadrži sve podatke obveznog sadržaja računa sukladno odredbama Općih uvjeta.

Opskrbljivač je dužan račun za isporučeni plin ispostaviti Kupcu sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od sedam dana od zaprimanja podataka o potrošnji plina, s rokom dospijanja od najmanje deset dana od dana ispostavljanja računa.

Ukoliko krajnji kupac 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.

Iznimno obračunsko razdoblje za obračunsku mjerna mjesta krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo može iznositi tri ili šest mjeseci. U tom slučaju Opskrbljivač plinom utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje, za obračunsko mjerno mjesto na temelju procijenjene potrošnje plina, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin. Opskrbljivač plinom dužan je mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin (u slučaju obračunskog razdoblja tri ili šest mjeseci) 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. Potrošnju plina u tom slučaju opskrbljivač utvrđuje na temelju procijenjene potrošnje za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca, a prema potrošnji plina u istom razdoblju prethodne godine.

Za obračunsko mjerno mjesto za koje nisu raspoloživi ili primjenjivi podaci o povijesnoj potrošnji plina, potrošnju plina sporazumno utvrđuju opskrbljivač plinom i krajnji kupac, na temelju očekivane mjesečne potrošnje plina.

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 promjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga. Opskrbljivač plinom dužan je javno objavljivati informacije o promjeni uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene koji se regulira, odnosno o promjeni iznosa tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga, najkasnije sedam dana prije njihovog stupanja na snagu.

Opskrbljivač je dužan krajnjem kupcu 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.

#### **9. NEPODMIRIVANJE OBVEZA ZA ISPORUČENI PLIN, OBUSTAVA I NASTAVAK ISPORUKE PLINA**

Kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, Opskrbljivač će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze sa rokom od najmanje deset dana. Ukoliko krajnji kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene, Opskrbljivač ima pravo Kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirjenja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.

Ukoliko niti nakon roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina 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.

Nakon plaćanja svih dospjelih novčanih obveza te troškova nestandardnih usluga, Opskrbljivač je dužan u roku jednog radnog dana dati nalog operatoru distribucijskog sustava za nastavak isporuke plina.

Obveza plaćanja Krajnjeg kupca, ako se plaća posredovanjem banke ili druge pravne osobe kod koje se vodi račun

Opskrbljivača, smatrat će se izvršenom kada banci, odnosno spomenutoj pravnoj osobi stigne novčana doznaka u korist 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.

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 dospjelog, nepodmirenog dugovanja na obračunskom mjernom mjestu, neočitavanja plinomjera sukladno Mrežnim pravilima, smrti fizičke osobe krajnjeg kupca a nije sklopljen Ugovor s pravnim sljednikom, raskida ugovora.

#### **10. INFORMIRANJE KRAJNJIH KUPACA**

Krajnji kupac je ovlašten zatražiti informacije o važećim cijenama plina, primjenjivim naknadama, potrošnji i troškovima, kao i bilo koje druge informacije koje je Opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje Krajnjem kupcu u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa, upućivanjem zahtjeva u pisanom obliku na adresu sjedišta Opskrbljivača, telefonskim putem ili putem elektroničke pošte na adresu [pis@pis.com.hr](mailto:pis@pis.com.hr)

Opskrbljivač će zatražene podatke dostaviti Krajnjem kupcu u pisanom obliku u roku od 10 radnih dana od zaprimanja zahtjeva krajnjeg kupca.

Opskrbljivač je dužan na primjeren način javno objavljivati uvjete i promjene uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno iznos primjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga, najkasnije sedam dana prije njihovog stupanja na snagu.

Opskrbljivač je dužan 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 Opskrbljivača, informaciju da je Krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera te o mjerama za učinkovito i sigurno korištenje plina.

#### **11. PROMJENA OPSKRBLJIVAČA PLINOM**

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.

Na mrežnim stranicama Opskrbljivača objavljena je poveznica na mrežne stranice operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

Zahtjev za promjenu Opskrbljivača podnosi Krajnji kupac novom opskrbljivaču, na temelju kojeg novi opskrbljivač započinje postupak promjene opskrbljivača na informacijskom sustavu operatora tržišta plinom.

Na navedeni zahtjev Krajnji kupac mora očitati i upisati stanje plinomjera. Krajnji kupac je obavezan prije pokretanja postupka promjene opskrbljivača dotadašnjem Opskrbljivaču podmiriti sve dospjele novčane obveze za isporučeni plin.

Krajnji kupac ima pravo odustati od podnesenog zahtjeva za promjenu Opskrbljivača za vrijeme trajanja postupka promjene opskrbljivača, te zahtjev za odustanak od promjene



Opskrbljivača dostaviti novom opskrbljivaču.

Krajnji kupac ima pravo i jednostrano raskinuti novi ugovor, bez naknade, u roku od 14 dana od dana sklapanja novog ugovora, a zahtjev za raskid dostavlja se novom opskrbljivaču.

Krajnji kupac u obvezi javne usluge ima pravo u bilo kojem trenutku prijeći na tržišnu opskrbu plinom.

Opskrbljivač je dužan na pisani zahtjev Kupca omogućiti povratak na korištenje opskrbe u obvezi javne usluge.

## 12. KVALITETA OPSKRBE PLINOM

Opskrbljivač je dužan do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.

Krajnji kupac ima pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti, sukladno Općim uvjetima.

Kvaliteta opskrbe plinom obuhvaća pouzdanost isporuke, kvalitetu usluge i kvalitetu plina.

Pouzdanost isporuke obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava, osigurava Krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava, a definirano tablicom 1. i 2. Priloga 2. Općih uvjeta. Kvaliteta usluge obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem Opskrbljivač plinom osigurava korisniku sustava ili Kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge. Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnju vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina propisane u tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

Operator distribucijskog sustava dužan je ustrojiti sustav za praćenje parametara kvalitete plina. Utvrđivanje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav, koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, obveza je operatora transportnog sustava, a provodi se u skladu s odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava,

pri čemu predstavnik operatora distribucijskog sustava ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka, ukoliko se kvaliteta plina prati uzimanjem uzorka. Operator distribucijskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava preuzimaju objavljene podatke o utvrđenoj kvaliteti plina s mrežne stranice operatora transportnog sustava, za ulaze u distribucijski sustav i zatvoreni distribucijski sustav, koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, u skladu s odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava.

Operator distribucijskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su nakon isteka svakog polumjesečnog razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici privremene podatke o količinski ponderiranoj srednjoj donjoj ogrjevnoj vrijednosti za polumjesečno razdoblje, za svaki ulaz u distribucijski sustav koji nije dio skupnog izlaza iz transportnog sustava te za ulaze u distribucijski sustav koji su dio skupnog izlaza iz transportnog sustava, i to najkasnije trećeg radnog dana nakon objave tih podataka na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava.

Operator distribucijskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su nakon isteka svakog mjesečnog razdoblja za to i sva prethodna mjesečna razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici pregled parametara kvalitete plina i pregled konačnih podataka o donjoj ogrjevnoj vrijednosti, i to najkasnije trećeg radnog dana nakon objave tih podataka na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava.

Operator distribucijskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su nakon isteka svakog mjesečnog razdoblja za to i prethodna mjesečna razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici pregled parametara za obračun isporučenog plina koji mora najmanje sadržavati podatke o donjoj ogrjevnoj vrijednosti plina, u tabličnom i grafičkom obliku, za svaki dio distribucijskog sustava koji je jedinstvena hidraulička cjelina, i to

najkasnije trećeg radnog dana nakon objave konačnih podataka o donjoj ogrjevnoj vrijednosti na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava.

Operator distribucijskog sustava dužan je do 1. veljače objaviti na svojoj mrežnoj stranici godišnje izvješće o kvaliteti plina za prethodnu godinu, sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava.

Krajnji kupac ili Opskrbljivač imaju pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina operatoru distribucijskog sustava.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora krajnjeg kupca, zatražiti od operatora transportnog sustava podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina, dostaviti krajnjem kupcu podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

Nakon što krajnji kupac zaprimi podatke operatora distribucijskog sustava odnosno nakon što korisnik sustava zaprimi očitovanje operatora distribucijskog sustava, krajnji kupac ili korisnik sustava može u daljnjem roku od osam dana podnijeti operatoru distribucijskog sustava zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina. Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu korisnika sustava ili krajnjeg kupca. Uzorkovanje plina provodi se prema važećim normama za uzorkovanje plina, a podnositelj zahtjeva ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka plina.

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.

Ako se nakon provedenog postupka utvrdi da je bilo koji parametar kvalitete plina izvan standardne kvalitete plina propisane Općim uvjetima opskrbe plinom, 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.

Standardi kvalitete plina propisuje se Općim uvjetima opskrbe plinom, a obuhvaćaju opće i garantirane standarde.

Operator distribucijskog sustava dužan je ustrojiti sustav za praćenje parametara kvalitete plina.

Utvrđivanje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav, koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, obveza je operatora transportnog sustava, a provodi se u skladu s odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava. Operator distribucijskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su nakon isteka svakog polumjesečnog razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici privremene podatke o količinski ponderiranoj srednjoj donjoj ogrjevnoj vrijednosti za polumjesečno razdoblje, za svaki ulaz u distribucijski sustav koji nije dio skupnog izlaza iz transportnog sustava te za ulaze u distribucijski sustav koji su dio skupnog izlaza iz transportnog sustava, i to najkasnije trećeg radnog dana nakon objave tih podataka na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava.

Operator distribucijskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su nakon isteka svakog mjesečnog razdoblja za to i sva prethodna mjesečna razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici pregled parametara kvalitete plina i pregled konačnih podataka o donjoj ogrjevnoj vrijednosti, i to najkasnije trećeg radnog dana nakon objave tih podataka na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava.

### 13. MJERE ZAŠTITE KUPCA

Krajnji kupac nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje opskrbljivača plinom 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 izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje opskrbljivača plinom.

Prigovor se može izjaviti osobito na:

- neizvršavanje obveze obavještanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
  - neizvršavanje obveze o pravovremenog informiranja krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,
  - sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
  - neispunjavanje odredbi ugovora,
  - propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
  - promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima, neisplačivanje nadoknade na zahtjev krajnjeg kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta.
- Opskrbljivač je dužan odlučiti o prigovoru u roku od 10 radnih dana, sukladno odredbama Zakona o tržištu plinom, bez naplaćivanja naknade, te donesenu odluku dostaviti Kupcu u pisanom obliku. Ako po odluci Opskrbljivača plinom na čiji je sustav Kupac priključen donesenoj povodom prigovora, Kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača plinom na čiji je sustav priključen povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (HERA), sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača.

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.

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.

Zahtjev za kontrolnim obračunom ujedno se smatra i zahtjevom za ispravak računa, a ako je bio opravdan, opskrbljivač ne smije naplatiti izradu kontrolnog obračuna isporučenog plina.

Opskrbljivač plinom dužan je, u slučaju opravdanosti zahtjeva, izvršiti ispravak računa i dostaviti ga krajnjem kupcu u roku deset dana od dana zaprimanja zahtjeva. Opskrbljivač plinom dužan izvršiti ispravak računa bez naplaćivanja naknade.

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.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti provjeriti ispravnost plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme.

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.

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 operatora distribucijskog sustava.

Na zahtjev krajnjeg kupca, radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, opskrbljivač plinom dužan je isplatiti propisanu nadoknadu, sukladno tablici 2. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

#### **14. PRESTANAK UGOVORA I RASKID UGOVORA**

Ugovor prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, raskida Ugovora ili nastupa drugih okolnosti za prestanak Ugovora, propisanim odredbama Zakona i Općih uvjeta.

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

Po prestanku Ugovora, neovisno iz kojeg razloga, Krajnji kupac je obavezan podmiriti Opskrbljivaču sve troškove isporučenog plina, kao i sve eventualne troškove koje je Opskrbljivač imao vezano uz opskrbu plinom do trenutka prestanka Ugovora

Krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može Opskrbljivaču pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 15 dana. Opskrbljivač je dužan prihvatiti raskid ugovora bez naplate troškova raskida.

Opskrbljivač 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 kako je opisano, i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega Opskrbljivač ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.

Nakon što 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.

Odredbe ovog članka ne primjenjuju se u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

#### **15. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Opskrbljivač je dužan obrađivati osobne podatke Kupca na temelju obveza koje proistječu iz Ugovora i na temelju zakona.

Prema Općoj uredbi za zaštitu osobnih podataka (EU) 2016/679 opskrbljivač u ulozi voditelja obrade prikuplja, bilježi, obrađuje, prenosi, koristi ili na drugi način obrađuje osobne podatke koji se odnose na fizičke osobe čiji je identitet utvrđen potpisom Ugovora.

Opskrbljivač je dužan prikupljene osobne podatke koristiti isključivo u svrhu realizacije odredaba Ugovora i pružanja usluge isporuke plina.

Opskrbljivač je dužan poduzeti sve zakonom propisane organizacijske, tehničke i druge mjere zaštite osobnih podataka od gubitka, krađe ili otkrivanja osobnih podataka neovlaštenoj trećoj strani.

Opskrbljivač je dužan Kupca informirati o identitetu Službenika za zaštitu osobnih podataka, kao i načinu podnošenja prigovora na prikupljanje i obradu osobnih podataka, te isto objaviti na službenim web stranicama. Krajnji kupac je dužan svaku promjenu osobnih podataka pravovremeno ažurirati i dojaviti Opskrbljivaču plinom.

#### **16. ZAVRŠNE ODREDBE**

Na sve međusobne odnose između Opskrbljivača i Kupca primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske, potpisivanjem Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je upoznat sa Uvjetima, te pristaje na njihovu primjenu.

Sve sporove koje proizađu 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.

Ovi Uvjeti dostupni su na internetskoj stranici Opskrbljivača [www.pis.com.hr](http://www.pis.com.hr)

O svakoj promjeni Uvjeta ugovora 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 na službenim stranicama.

Opskrbljivač je dužan obavijest dostaviti krajnjem kupcu pisanim putem uz račun za prethodno razdoblje potrošnje.

U obavijesti Opskrbljivač je dužan, 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.

Nepovoljni uvjeti 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.

Opskrbljivač se oslobađa preuzetih obveza u pogledu opskrbe plinom za vrijeme trajanja više sile, poremećaja rada transportnog i distribucijskog sustava i drugih izvanrednih okolnosti, kao i u slučaju neispravnosti i kvarova na uređajima te ostalih okolnosti na koje nije mogao utjecati. 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 spriječeni i na koje se ne može utjecati, umanjiti ih, otkloniti ih ili ukinuti njihovo djelovanje.

Izmjene i dopune ovih Uvjeta ugovora ili donošenju novih Uvjeta, Opskrbljivač će donijeti sukladno

Plinara istočne Slavonije d.o.o.

## UVJETI UGOVORA OPSKRBE PLINOM U OBVEZI JAVNE USLUGE

Zakonu o tržištu plina i Općim uvjetima, te obavijestiti krajnje kupce najkasnije u roku 15 dana od primjene istih javnom objavom na službenim stranicama [www.pis.com.hr](http://www.pis.com.hr)

Ovi Uvjeti objavljeni su na službenoj stranici opskrbljivača, a stupaju na snagu 1.10.2020., te se primjenjuju na

sve Ugovore o opskrbi u obvezi javne usluge i čine njegov sastavni dio.

Direktor:

Marija Ratkić, dipl. inž.

