

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

### **1. UVODNE ODREDBE**

1. 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:16423775522, kao Opskrbljivač u obvezi javne usluge (u nastavku: Opskrbljivač), objavljuje Uvjete ugovora opskrbe plinom u obvezi javne usluge (u nastavku: Uvjeti ugovora) za Krajnjeg kupca koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge.

2. Ovi Uvjeti ugovora čine sastavni dio Ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge (dalje u tekstu: Ugovor) Krajnjeg kupca (dalje u tekstu: Kupac) sklopljenog između Ugovornih strana temeljem kojeg se Opskrbljivač obvezuje isporučivati, a Kupac u razdoblju trajanja Ugovora na obračunskom mjernom mjestu (dalje u tekstu: OMM) za koje je sklopljen Ugovor preuzimati tako isporučeni plin. Uvjeti ugovora uređuju međusobne odnose u skladu s odredbama važećeg Zakona o tržištu plina (dalje: Zakon) i Općih uvjeta opskrbe plinom (dalje Opći uvjeti). Kada se Opskrbljivač i Kupac spominju zajednički nazivaju se Ugovorne strane.

3. 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.

4. 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, SKLAPANJE I PREDMET UGOVORA**

1. Ugovor sklapa Opskrbljivač i Kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge. Kupac može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti Ugovor samo sa jednim opskrbljivačem.

Opskrbljivač je dužan tipski ugovor javno objaviti na svojim mrežnim stranicama, te prije sklapanja Ugovora upoznati Kupca sa Uvjetima.

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

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

2. Sklapanjem ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ugovorne strane se obvezuju da tijekom važenja ugovora u cijelosti prihvaćaju odredbe ovih Uvjeta ugovora, Općih uvjeta opskrbe plinom, Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava (dalje u tekstu: Mrežna pravila), Mrežnih pravila transportnog sustava, Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina, Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu i Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina, prihvata 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.

3. 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 (dalje u tekstu: ODS), 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, pravo na ugovorenu ili propisanu razinu kvalitete opskrbe plinom, mjere zaštite 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.

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

1. Opskrbljivač je dužan Kupcu naplaćivati isporučeni plin sukladno važećim iznosima tarifnih stavki donesenim na temelju važeće Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu te ih na primjeren način javno objaviti sedam dana prije početka primjene.

2. Opskrbljivač je dužan primijeniti cijene nestandardnih usluga 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 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 najmanje sedam dana prije početka primjene.

3. Opskrbljivač je dužan obavljati energetske djelatnosti opskrbe plinom na siguran, pouzdan i učinkovit način, osigurati kvalitetu plina i kvalitetu usluge u skladu s Općim uvjetima opskrbe plinom kao i druge obveze sukladno odredbama Zakona o tržištu plina.

### **4. DUŽNOSTI KUPCA**

1. Kupac se obvezuje:

- imati važeći Ugovor za svako pojedino OMM
- preuzimati i koristiti plin u svrhu za koju je Ugovor sklopljen
- podmirivati dospjele novčane obveze sukladno odredbama Ugovora i ovih Ugovornih uvjeta
- redovito uspoređivati obujam isporučenog plina, prikazan i obračunat na računu za isporučeni plin, sa stvarnim stanjem plinomjera - obavijestiti Opskrbljivača o promjeni njegovih podataka

navedenih u Ugovoru u roku od 8 dana od nastale promjene, o čemu će obavijestiti ODS bez odlaganja, -da neće ustupiti niti prenijeti svoja prava i obveze iz Ugovora, u cijelosti ili djelomično, bez prethodnog pisanog pristanka Opskrbljivača

-omogućiti pristup ODS-a OMM-u radi ugradnje uređaja za mjerenje potrošnje plina i nesmetani pristup plinskoj instalaciji, plinomjeru i drugim mjernim uređajima za mjerenje potrošnje plina radi očitavanja i utvrđivanja potrošnje

-da će pažnjom dobrog domaćina odgovarati za sigurnost i tehničku ispravnost svojih instalacija i plinskih aparata

-postupati sukladno dužnostima utvrđenim Zakonom o tržištu plina, 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**

1. 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.

2. U skladu s odredbama Zakona, Općih uvjeta te Mrežnih pravila, očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme obavlja ODS u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu.

3. ODS je dužan očitati sva obračunska mjerna mjesta 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 i operatoru tržišta plina do osmog dana u narednom mjesecu.

4. Iznimno za obračunska mjerna mjesta Kupaca iz kategorije kućanstvo, ODS je dužan očitati i dostaviti podatke o očitavanju korisniku sustava i operatoru tržišta plina:

-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.

5. ODS je dužan u roku od 30 dana unutar razdoblja od 1. svibnja do 1. srpnja provesti godišnje očitavanje OMM-ova Kupaca iz kategorije kućanstvo, pri čemu

je pojedini OMM dužan očitati 365 ± tri dana od dana zadnjeg godišnjeg očitavanja tog OMM-a.

6. ODS je dužan na zahtjev i trošak Kupca ili Opskrbljivača očitati stanje plinomjera, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga ODS-a donesenog 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 i odluke koju donosi Agencija, u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje energija i regulacija energetskih djelatnosti objavljenih na službenim stranicama ODS-a sedam dana prije početka primjene.

7. Ovlaštena osoba ODS-a ima pravo obavljati očitavanje radnim danom i subotom u razdoblju od 8 do 20 sati te je prilikom očitavanja dužna Kupcu pokazati svoju službenu iskaznicu.

8. Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je Opskrbljivaču dostavio ODS na čiji sustav je priključen Kupac. Podaci o potrošnji plina utvrđuju se na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od Kupca.

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

10. U slučaju da Opskrbljivač nema podatke o isporučenim količinama plina od ODS-a u propisanim rokovima, Opskrbljivač će ispostaviti račun za odnosno obračunsko razdoblje prema procijenjenim količinama.

11. 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.

Ukoliko ODS utvrdi pogrešku u očitavanju dužan je korigirati podatke u roku od 2 radna dana od dana utvrđene pogreške, te bez odlaganja korigirane podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava i operatoru tržišta plina

12. Kupac je dužan bez odlaganja obavijestiti ODS o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjernom mjestu.

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

14. Ukoliko ODS utvrdi neispravnost plinomjera ili druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, dužan je u roku od pet radnih dana od dana utvrđivanja neispravnosti zamijeniti o svom trošku neispravan plinomjer ili opremu, osim u slučaju iz

članka 65. stavka 2. Mrežnih pravila, kada trošak zamjene snosi Kupac.

15. Ukoliko ODS utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna, regulacijska ili sigurnosna oprema u ispravnom stanju, može na zahtjev Kupca ili korisnika sustava zamijeniti i takav plinomjer, mjernu, regulacijsku ili sigurnosnu opremu o trošku Kupca ili korisnika sustava, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga ODS-a.

16. Ukoliko operator distribucijskog sustava utvrdi pogrešku u očitavanju dužan je korigirati podatke u roku od 2 radna dana od dana utvrđene pogreške, te bez odlaganja korigirane podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava i operatoru tržišta plina.

## **6. PROMJENE NA STRANI KUPCA**

1. Kod promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline Kupac dotadašnji vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline dužan je u roku od 30 dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, a novi vlasnik te građevine ili samostalne uporabne cjeline dužan je u istome roku podnijeti zahtjev za sklapanje novoga Ugovora uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva i dostaviti Opskrbljivaču očitavanje stanja plinomjera koje su suglasno utvrdili dotadašnji i novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline.

2. Ako novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline ne sklopi Ugovor, ODS na čiji je sustav priključen Kupac će obustaviti daljnju isporuku plina.

3. Ako Kupac dotadašnji vlasnik iz stavka 1. nije u roku od 30 dana od dana promjene vlasništva podnio zahtjev za raskid Ugovora, Opskrbljivač plinom može, na zahtjev novog vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom sklopiti Ugovor, s danom zadnjeg obračuna.

4. Obračun na temelju očitavanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivača i operatora distribucijskog sustava ili operatora transportnog sustava s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline.

5. Nakon razgraničenja ugovornih odnosa, Opskrbljivač nema pravo tražiti novog vlasnika podmirjenje novčanih obveza dotadašnjeg vlasnika niti uskratiti pravo novom vlasniku opskrbu plinom.

6. Kupac može na određeno vrijeme, uz pristanak Opskrbljivača, prenijeti na treću osobu svoj Ugovor. Opskrbljivač plinom može dati pristanak na takav prijenos uz ispunjenje uvjeta određenih Općim uvjetima.

7. U slučaju smrti fizičke osobe-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.

8. Opskrbljivač 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.

9. Pravni sljednik krajnjeg kupca ima pravo na sklapanje novoga ugovora o opskrbi plinom nakon podmirjenja dospjelih novčanih obveza na tom obračunskom mjernom mjestu.

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

11. 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**

1. Cijena plina i ostala davanja propisana su posebnim propisima.

2. 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 službenoj web stranici Opskrbljivača [www.pis.com.hr](http://www.pis.com.hr).

3. Opskrbljivač će obračunavati, a Kupac će plaćati cijenu plina, sukladno odredbama Ugovora i ovih Uvjeta.

4. Obračun isporučenog plina i račun za isporučeni plin ne uključuje druge pružene usluge opskrbljivača plinom utvrđene Ugovorom, pružene nestandardne usluge, nadoknade Kupcu u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete opskrbe plinom, već se za iste Kupcu ispostavlja zaseban račun.

5. 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 primjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga na svojim mrežnim stranicama sedam dana prije početka primjene.

## **8. OBRAČUN I NAPLATA ISPORUČENOG PLINA**

1. 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 Kupcu ispostavlja račun za isporučeni plin.

2. 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.

3. 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.

4. Ukoliko 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.

5. Iznimno obračunsko razdoblje za obračunska mjerna mjesta Kupca iz kategorije kućanstvo može iznositi tri ili šest mjeseci. U tom slučaju Opkrbljivač plinom utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje, na temelju procijenjene potrošnje plina, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te Kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin.

6. Opkrbljivač plinom dužan je mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin (u slučaju obračunskog razdoblja tri ili šest mjeseci) ispostaviti Kupcu koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge s rokom dospijeca pojedine mjesečne novčane obveze do 15. dana narednog mjeseca, odnosno za prvu mjesečnu novčanu obvezu u obračunskom razdoblju s rokom dospijeca računa za isporučeni plin za prethodno obračunsko razdoblje. Potrošnju plina u navedenom slučaju opskrbljivač utvrđuje na temelju procijene potrošnje za obračunsko mjerno mjesto Kupca, a prema potrošnji plina u istom razdoblju prethodne godine.

7. Za obračunsko mjerno mjesto za koje nisu raspoloživi ili primjenjivi podaci o povijesnoj potrošnji plina, potrošnju plina sporazumno utvrđuju Opkrbljivač i Kupac, na temelju očekivane mjesečne potrošnje plina.

8. Opkrbljivač je dužan 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. Kupac ima pravo s Opkrbljivačem ugovoriti utvrđivanje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin na temelju mjesečnih očitavanja stanja plinomjera od strane Kupca, što se u slučaju opskrbe plinom u obvezi javne usluge smatra nestandardnom uslugom.

10. Ukoliko Kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge ne zaprimi mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin i o tome obavijesti opskrbljivača plinom, opskrbljivač plinom mu je dužan bez odlaganja i bez naknade ponovno izdati mjesečne novčane obveze.

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

1. Kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, Opkrbljivač će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze s rokom od najmanje deset dana, a opomena koju dostavlja Kupcu mora sadržavati i jasne informacije o tome na koji način Kupac s poteškoćama u podmirivanju računa može dobiti besplatne individualne savjete o mogućnostima podmirivanja računa te postizanju optimalne potrošnje plina.

2. Ukoliko Kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene, Opkrbljivač mu ima pravo dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirivanja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.

3. Ukoliko niti nakon roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina Kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, Opkrbljivač ima pravo od operatora plinskog sustava na čiji sustav je priključen Kupac zatražiti obustavu isporuke plina.

4. Obustavu isporuke plina provodi operator plinskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac, na način propisan Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava i Mrežnim pravilima transportnog sustava.

5. Iznimno, Opkrbljivač plinom nema pravo zatražiti obustavu isporuke plina za Kupca koji ima status ugroženog kupca sukladno Zakonu o tržištu plina.

6. Ukoliko je nakon obustave isporuke plina Kupac podmirio dospjele novčane obveze iz opomene i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, Opkrbljivač je dužan u roku od jednog radnog dana od dana podmirivanja obveza, ODS-u na čiji je sustav priključen Kupac naložiti nastavak isporuke plina.

7. Obveza plaćanja Kupca, ako se plaća posredovanjem banke ili druge pravne osobe kod koje se vodi račun Opkrbljivača, smatrat će se izvršenom kada novčana sredstva budu doznačena na račun Opkrbljivača. Ako je bilo koje plaćanje dospjelo na dan koji nije radni dan, tada se ono smatra dospjelim prvog sljedećeg radnog dana.

8. Opkrbljivač ima pravo od ODS-a zatražiti obustavu ili prekid isporuke plina Kupcu u slučaju nepostojanja važećeg Ugovora, nepridržavanja ugovornih obveza od strane Kupca, postojanja dospjelog, nepodmirenog dugovanja na obračunskom mjernom mjestu, neočitavanja plinomjera sukladno Mrežnim pravilima, smrti fizičke osobe kupca kada nije sklopljen Ugovor s pravnim sljednikom, te raskida ugovora.

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

1. Kupac je ovlašten zatražiti informacije o važećim cijenama plina, primjenjivim naknadama, potrošnji plina i povezanim troškovima, izdavanju računa za isporučeni plin s propisanim sadržajem iz čl.23. Općih uvjeta, kao i bilo koje druge informacije koje je Opkrbljivač dužan staviti na raspolaganje Kupcu u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa, upućivanjem zahtjeva u pisanom obliku na adresu sjedišta Opkrbljivača, telefonskim putem ili putem elektroničke pošte na adresu [pis@pis.com.hr](mailto:pis@pis.com.hr) Opkrbljivač će zatražene podatke dostaviti Kupcu u pisanom obliku u roku od 10 radnih dana od zaprimanja zahtjeva.

2. Opkrbljivač je dužan javno objavljivati na svojim službenim stranicama informacije o važećim cijenama i naknadama, te povezanim troškovima isporuke plina.

3. Opkrbljivač je dužan 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 sedam dana prije početka primjene.

4. Opkrbljivač je dužan 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.

5. Opkrbljivač je dužan do 1. ožujka svake godine Kupcu dostaviti: podatke o ODS-u (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 Kupca na promjenu opskrbljivača plinom, kao i povratak na opskrbu plinom u obvezi javne usluge, informaciju o pravu Kupca na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane Opkrbljivača, informaciju da je Kupac dužan obavijestiti ODS kada uoči neispravnost plinomjera te o mjerama za učinkovito i sigurno korištenje plina, datum isteka ugovora o opskrbi plinom.

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

1. 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.

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

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

Na navedeni zahtjev Kupac mora očitati i upisati stanje plinomjera.

3. Kupac je obavezan prije pokretanja postupka promjene opskrbljivača dotadašnjem Opkrbljivaču podmiriti sve dospjele novčane obveze za isporučeni plin.

4. Kupac ima pravo odustati od podnesenog zahtjeva za promjenu Opkrbljivača za vrijeme trajanja postupka promjene opskrbljivača, te zahtjev za odustanak od promjene Opkrbljivača dostaviti novom opskrbljivaču.

5. 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.

6. Kupac u obvezi javne usluge ima pravo u bilo kojem trenutku prijeći na tržišnu opskrbu plinom.

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

**12. KVALITETA OPSKRBE PLINOM**

1. Opskrbljivač i ODS su dužni do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.

2. 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 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 Kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.

Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnost vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina propisane u tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

3. ODS je dužan 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 ODS-a ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka, ukoliko se kvaliteta plina prati uzimanjem uzorka. ODS 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.

4. ODS 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.

5. ODS 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.

6. ODS 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 isporučene 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.

7. ODS je dužan do 1. veljače objaviti na svojoj mrežnoj stranici godišnje izvješće o kvaliteti plina za prethodnu godinu, sukladno Mrežnim pravilima.

8. Kupac ili Opskrbljivač imaju pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina ODS-u.

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

ODS je dužan u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina, dostaviti Kupcu podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

Nakon što Kupac zaprimi podatke ODS-a odnosno nakon što korisnik sustava zaprimi očitovanje ODS-a, Kupac ili korisnik sustava može u daljnjem roku od osam dana podnijeti ODS-u zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina. ODS je dužan u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu korisnika sustava ili 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 ODS je dužan 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, troškove uzorkovanja i ispitivanja kvalitete plina snosi ODS, u suprotnom troškove snosi podnositelj zahtjeva, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga ODS-a.

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

**13. MJERE ZAŠTITE KUPCA**

1. 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.

2. Prigovor se može izjaviti osobito na:

-neizvršavanje obveze obavještanja Kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,

-neizvršavanje obveze o pravovremenom informiranju 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,

neisplicavanje nadoknade na zahtjev Kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta.

3. Opskrbljivač je dužan odlučiti o prigovoru u roku od 15 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 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.

4. Kupac može izvan obračunskog razdoblja od opskrbljivača zatražiti provedbu obračuna isporučene plina, što se smatra izvanrednim obračunom, te se u slučaju korištenja opskrbe u obvezi javne usluge smatra nestandardnom uslugom.

5. Kupac može od opskrbljivača zatražiti provjeru izvršenog obračuna isporučene 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.

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

7. Opskrbljivač plinom dužan je, u slučaju opravdanosti zahtjeva, izvršiti ispravak računa i dostaviti ga Kupcu u roku 10 dana od dana zaprimanja zahtjeva. Opskrbljivač plinom dužan izvršiti ispravak računa bez naplaćivanja naknade.

8. Krajnji kupac ima pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti.

Pružanje propisane kvalitete opskrbe plinom potiče se putem poticajnih mjera i nadoknada za uslugu pruženu izvan garantiranoga standarda.

9. Na zahtjev Kupca, radi neispunjavanja garantiranoga standarda kvalitete opskrbe, Opskrbljivač i ODS su dužni isplatiti propisanu nadoknadu, sukladno tablici 2. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

**14. PRESTANAK UGOVORA I RASKID UGOVORA**

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

2. Opskrbljivač je dužan odmah po saznanju o prestanku Ugovora o tome obavijestiti nadležnog ODS-a i zatražiti obustavu isporuke plina na obračunskom mjernom mjestu

3. Kupac 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 Kupac ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz Ugovora.

4. Ako 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.

5. Nakon što Opskrbljivač zaprimi zahtjev za raskid Ugovora dužan je o tome u roku od osam dana obavijestiti ODS 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 Kupcu ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida Ugovora, isto se ne primjenjuje u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

#### 15. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

1. 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

uloži 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.

2. 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.

3. 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.

4. Kupac je dužan svaku promjenu osobnih podataka pravovremeno ažurirati i dojaviti Opskrbljivaču plinom.

#### 16. ZAVRŠNE ODREDBE

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

2. Sve sporove koje proizlažu 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.

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

4. O svakoj izmjeni i dopuni Uvjeta ugovora Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Krajnjeg kupca najmanje 15 dana prije stupanja na snagu istih objavom na internetskoj stranici Opskrbljivača.

5. Za vrijeme trajanja više sile sukladno odredbama Zakona o energiji Opskrbljivač se oslobađa svih preuzetih obveza. 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. To 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 odluči da se radi o višoj sili.

6. Ovi Uvjeti objavljeni su na službenoj stranici Opskrbljivača 30.9.2021., a stupaju na snagu 15.10.2021., te se primjenjuju na sve Ugovore o opskrbi u obvezi javne usluge i čine njegov sastavni dio.