

HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA

Na temelju članka 95. stavka 5. Zakona o tržištu plina (»Narodne novine«, br. 18/18) Hrvatska energetska regulatorna agencija je na sjednici Upravnog vijeća održanoj 29. svibnja 2018. donijela

OPĆE UVJETE OPSKRBE PLINOM

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Općim uvjetima opskrbe plinom (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se međusobni ugovorni odnosi između opskrbljivača plinom i krajnjeg kupca, uvjeti za sklapanje i sadržaj ugovora o opskrbi krajnjeg kupca, obveze i odgovornosti opskrbljivača plinom i krajnjeg kupca, uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina, registar obračunskih mjernih mjesta, mjere zaštite krajnjih kupaca, obveze opskrbljivača čiji je ugovor o opskrbi plinom krajnjeg kupca u postupku raskida, prava opskrbljivača u odnosu na krajnjeg kupca u pogledu reguliranja svih dospjelih novčanih obveza, reguliranje prethodnih financijskih obveza krajnjih kupaca, postupak promjene u ugovornim odnosima u slučaju privremenog prijenosa ugovora o opskrbi plinom krajnjeg kupca na treću osobu, postupak promjene opskrbljivača prilikom promjene vlasništva ili najma građevine, postupanje sukladno zaprimljenim obavijestima o opskrbljivaču u poteškoćama, prigovori krajnjeg kupca, promjena opskrbljivača plinom i kvaliteta opskrbe plinom.

Članak 2.

Ove Opće uvjete obvezan je primjenjivati opskrbljivač plinom, operator tržišta plina, operator transportnog sustava, operator distribucijskog sustava, operator sustava skladišta plina, operator terminala za ukapljeni prirodni plin, organizator zatvorenog distribucijskog sustava, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, trgovac plinom, proizvođač prirodnog plina i krajnji kupac.

Definicije i izrazi

Članak 3.

(1) Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima 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) U ovim Općim uvjetima koriste se i izrazi koji u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeća značenja:

1. jedinični trošak opskrbe plinom – trošak izračunat dijeljenjem ukupnih obračunatih troškova za isporučeni plin, s ukupno isporučenom energijom u obračunskom razdoblju, za pojedinog kupca, izražen u kn/kWh, a omogućava usporedbu cijena plina različitih opskrbljivača plinom, usporedbu cijene plina s cijenama drugih energenata ili praćenje troškova pojedinog kupca,

2. korak promjene opskrbljivača – dio postupka promjene opskrbljivača koji se provodi uporabom informacijskog sustava operatora tržišta plina na način i u rokovima propisanim ovim Općim uvjetima,

3. *korisnik sustava* – opskrbljivač plinom ili trgovac plinom koji temeljem sklopljenog ugovora koristi kapacitete distribucijskog sustava, zatvorenog distribucijskog sustava, transportnog sustava, sustava skladišta plina, terminala za UPP ili mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om,

4. *obračunsko razdoblje* – razdoblje za koje se obračunava isporučena energija plina i krajnjem kupcu ispostavlja račun za isporučenu energiju plina,

5. *operator plinskog sustava* – operator distribucijskog sustava i operator transportnog sustava,

6. *sudionik promjene opskrbljivača* – krajnji kupac, novi opskrbljivač, postojeći opskrbljivač, operator transportnog sustava, organizator zatvorenog distribucijskog sustava, operator tržišta plina.

II. MEĐUSOBNI UGOVORNI ODNOSI IZMEĐU OPSKRBLJIVAČA PLINOM I KRAJNJEG KUPCA

Članak 4.

(1) Opskrbljivači plinom i krajnji kupci svoje međusobne odnose reguliraju jednim od sljedećih ugovora:

- Ugovor o opskrbi plinom,
- Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ili
- Ugovor o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca.

(2) Ugovori iz stavka 1. ovoga članka sklapaju se u pisanom obliku.

(3) Ugovori iz stavka 1. ovoga članka moraju minimalno sadržavati:

- ime i prezime/naziv, osobni identifikacijski broj i kontaktne podatke ugovornih strana,
- predmet ugovora,
- mjesto isporuke plina, identifikacijska oznaka obračunskog mjernog mjesta, broj energetske suglasnosti i priključni kapacitet obračunskog mjernog mjesta,
- 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 te uvjete za obnavljanje ugovora.

(4) Ugovori iz stavka 1. ovoga članka mogu sadržavati podatke o količini plina i dinamici isporuke plina, prava i obveze u pogledu najave planirane potrošnje plina, cijenu povezanih troškova odstupanja od najave.

(5) Ugovor o opskrbi plinom može sadržavati i posebne uvjete prodaje, uključivo pravo na naknadu u slučaju prijevremenog raskida ugovora, s tim da je i u tom slučaju opskrbljivač obavezan postupati na način kojim se ponuđenim uvjetima prodaje ili cijenama ne narušava tržišno natjecanje i ravnopravan položaj kupaca na tržištu plina.

(6) Sklapanjem ugovora iz stavka 1. ovoga članka ugovorne strane se obvezuju da tijekom važenja ugovora u cijelosti prihvaćaju odredbe ovih Općih uvjeta, uvjeta opskrbljivača 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, prihvata i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe plinom.

Članak 5.

(1) Opskrbljivač plinom dužan je krajnjem kupcu prije sklapanja ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta omogućiti upoznavanje sa svim uvjetima sklapanja ugovora.

(2) Uvjeti ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta moraju biti usklađeni s odredbama ovih Općih uvjeta te moraju biti napisani jasnim i razumljivim rječnikom.

(3) Zajamčeni opskrbljivač dužan je za uvjete ugovora iz članka 4. stavka 1. podstavka 3. ovih Općih uvjeta ishoditi suglasnost Agencije, te ih javno objaviti na svojoj mrežnoj stranici.

Izmjene ugovornih uvjeta i pravo raskida ugovora o opskrbi plinom

Članak 6.

(1) O svakoj promjeni uvjeta ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta, 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.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka opskrbljivač plinom dužan je dostaviti krajnjem kupcu pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem.

(3) U obavijesti iz stavka 1. ovoga članka opskrbljivač plinom dužan je, 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.

(4) Nepovoljni uvjeti iz stavka 3. ovog članka 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.

Ugovor o opskrbi plinom

Članak 7.

(1) Ugovor o opskrbi plinom sklapaju opskrbljivač i krajnji kupac koji ne koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge.

(2) Ako krajnji kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju se sklapa ugovor o opskrbi plinom, ugovor o opskrbi plinom može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.

(3) Ugovor o opskrbi plinom sklapa se za svako obračunsko mjerno mjesto, a može se sklopiti za više ili sva obračunska mjerna mjesta krajnjeg kupca.

(4) Krajnji kupac može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti ugovor o opskrbi plinom samo s jednim opskrbljivačem.

(5) Iznimno od stavka 4. ovoga članka krajnji kupac, za obračunsko mjerno mjesto priključeno na transportni sustav, može za to obračunsko mjerno mjesto sklopiti ugovor o opskrbi plinom s dva ili više opskrbljivača.

(6) Cijenu plina u ugovoru o opskrbi plinom opskrbljivač plinom i krajnji kupac slobodno ugovaraju.

(7) Opskrbljivač plinom dužan je pravovremeno, odnosno najkasnije 30 dana prije ugovorom propisanog roka za raskid ugovora, pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem, obavijestiti krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora iz stavka 1. ovoga članka.

(8) Uz obavijest iz stavka 7. ovoga članka, opskrbljivač plinom je dužan krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo upoznati s mogućnošću produživanja postojećeg ili sklapanja novog ugovora, uvjetima novog ugovora, posljedicama nesklapanja novog ili produživanja postojećeg ugovora opskrbi te pravom na promjenu opskrbljivača plinom.

Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge

Članak 8.

(1) Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge sklapa opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge i krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge.

(2) Ako krajnji kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju se sklapa ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge, ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.

- (3) Krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge samo s jednim opskrbljivačem.
- (4) Cijena plina u ugovoru o opskrbi plinom u obvezi javne usluge jednaka je iznosima tarifnih stavki utvrđenih na temelju metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu.
- (5) Cijena nestandardnih usluga u ugovoru o opskrbi plinom u obvezi javne usluge 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.
- (6) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je tipski ugovor o opskrbi plinom iz stavka 1. ovoga članka javno objaviti na svojim mrežnim stranicama.
- (7) Ugovor o opskrbi u obvezi javne usluge sklapa se na neodređeno vrijeme.

Ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca

Članak 9.

- (1) Ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca sklapa zajamčeni opskrbljivač plinom i krajnji kupac koji je ostao bez opskrbljivača plinom u skladu s odredbama zakona o tržištu plina.
- (2) Cijena plina u ugovoru o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu jednaka je iznosima tarifnih stavki utvrđenih na temelju metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu.
- (3) Cijena nestandardnih usluga u ugovoru o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu 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.
- (4) Ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca smatra se sklopljenim danom stjecanja uvjeta sukladno odredbama zakona o tržištu plina za korištenje prava na zajamčenu opskrbu.
- (5) Zajamčeni opskrbljivač dužan je krajnjem kupcu dostaviti ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca u roku od osam dana od dana početka zajamčene opskrbe.
- (6) Ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca sklapa se na neodređeno vrijeme, odnosno do nastupa okolnosti propisanih člankom 38. ovih Općih uvjeta.
- (7) U slučaju da opskrbljivaču za vrijeme trajanja ugovora o zajamčenoj opskrbi istekne razdoblje na koje je određen zajamčenim opskrbljivačem, ugovor se prenosi na novog zajamčenog opskrbljivača.

Promjene na strani krajnjeg kupca

Članak 10.

- (1) Kod promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline krajnji 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 o opskrbi plinom uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva i dostaviti opskrbljivaču plinom 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 o opskrbi plinom, operator plinskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac će obustaviti daljnju isporuku plina.

(3) Ako krajnji kupac dotadašnji vlasnik iz stavka 1. ovoga članka nije u roku od 30 dana od dana promjene vlasništva podnio zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom, opskrbljivač plinom može, na zahtjev novog vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom sklopiti ugovor o opskrbi plinom, s danom zadnjeg obračuna.

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

(5) Nakon razgraničenja ugovornih odnosa iz stavka 4. ovog članka, opskrbljivač plinom nema pravo tražiti novog vlasnika podmirenje novčanih obveza dotadašnjeg vlasnika niti uskratiti pravo novom vlasniku opskrbu plinom.

Članak 11.

(1) Krajnji kupac može na određeno vrijeme, uz pristanak opskrbljivača plinom, prenijeti na treću osobu svoj ugovor o opskrbi plinom.

(2) Opskrbljivač plinom može dati pristanak na takav prijenos pod uvjetom:

– da krajnji kupac koji prenosi ugovor, podmiri sve novčane obveze nastale do dana prijenosa ugovora o opskrbi plinom i

– davanja izjave prenositelja ugovora i vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline o solidarnom podmirenju budućih novčanih obveza.

(2) Bilo koja promjena ugovora o opskrbi plinom iz stavka 1. ovoga članka moguća je isključivo uz izričitu dozvolu prenositelja ugovora, vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline i opskrbljivača plinom.

(3) Treća osoba iz stavka 1. ovoga članka može promijeniti opskrbljivača plinom samo uz pristanak prenositelja ugovora i vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.

(4) Prenositelj ugovora i primatelj ugovora mogu u svako vrijeme pisanim putem raskinuti ugovor o prijenosu ugovora, o čemu su dužni u roku od tri dana od dana raskida tog ugovora i podmirenja svih dospjelih novčanih obveza, obavijestiti opskrbljivača plinom i vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline u pisanom obliku.

Prestanak ugovora o opskrbi plinom

Članak 12.

(1) Ugovor o opskrbi plinom prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, prestanka pravne osobe, raskida ugovora o opskrbi plinom ili nastupa drugih okolnosti za prestanak ugovora o opskrbi plinom.

(2) Opskrbljivač plinom dužan je odmah nakon saznanja o prestanku ugovora o opskrbi plinom o tome obavijestiti operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava te naložiti obustavu isporuke plina, a operator plinskog sustava dužan je obustaviti isporuku plina krajnjem kupcu prema zahtjevu opskrbljivača plinom.

Članak 13.

(1) U slučaju smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe, fizička ili pravna osoba pravni sljednik koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline dužna je u roku od 60 dana od dana smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe obavijestiti o tome opskrbljivača plinom.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka opskrbljivač plinom može privremeno nastaviti opskrbu plinom fizičke ili pravne osobe koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline do saznanja za novog vlasnika, uz uvjet urednog podmirivanja svih novčanih obveza.

(3) Pravni sljednik krajnjeg kupca ima pravo na sklapanje novoga ugovora o opskrbi plinom nakon podmirenja dospjelih novčanih obveza na tom obračunskom mjernom mjestu.

(4) Ukoliko se iz bilo kojega razloga ne može sklopiti novi ugovor o opskrbi plinom prema stavku 3. ovoga članka, opskrbljivač plinom može sklopiti s fizičkom ili pravnom osobom koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline novi ugovor o opskrbi plinom na određeno vrijeme do saznanja za novog vlasnika, uz uvjet da su do dana sklapanja novoga ugovora o opskrbi podmirene sve novčane obveze toga obračunskog mjernog mjesta.

(5) Ako se ne sklopi ugovor iz stavaka 3. ili 4. ovoga članka u roku od 90 dana od dana saznanja za smrt fizičke osobe ili prestanka pravne osobe, operator plinskog sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto ima pravo obustaviti isporuku plina samostalno ili po nalogu opskrbljivača plinom.

Članak 14.

(1) Odredbe članaka 10., 11., 12. i 13. ovih Općih uvjeta odgovarajuće se primjenjuju i u slučajevima kada krajnji kupac ima sklopljen ugovor o opskrbi u obvezi javne usluge ili ugovor o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca.

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

Članak 15.

(1) Krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge uz otkazni rok od 15 dana.

(2) Opskrbljivač plinom je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ukoliko krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge na dan raskida ugovora

o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge.

(3) Ako krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge nije raskinuo ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge sukladno uvjetima iz stavka 1. ovoga članka i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega opskrbljivač plinom ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.

(4) Nakon što opskrbljivač plinom zaprimi zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge dužan je o tome u roku od osam dana obavijestiti operatora sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto i zatražiti s danom raskida ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge očitavanje stanja plinomjera te obustavu isporuke plina, a temeljem očitavanja stanja plinomjera krajnjem kupcu ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge.

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

III. UVJETI OBRAČUNA I NAPLATE ISPORUČENOG PLINA

Članak 16.

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

(2) Potrošnja plina iz stavka 1. ovoga članka je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je opskrbljivaču plinom dostavio operator plinskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava, sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, odnosno Mrežnim pravilima transportnog sustava.

(3) Operator plinskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava podatke o potrošnji plina iz stavka 2. ovog članka utvrđuju na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od krajnjeg kupca.

(4) Opskrbljivač plinom 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 podatak o potrošnji do osmog dana u narednom mjesecu za krajnje kupce koji ne koriste javnu uslugu opskrbe plinom, odnosno do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce koji koriste javnu uslugu opskrbe plinom.

(5) U slučaj da operator distribucijskog sustava kasni s dostavom podataka o potrošnji iz stavka 4. ovoga članka ili ih uopće ne dostavi, dužan je na zahtjev opskrbljivača plinom platiti nadoknadu, za pružanje usluge izvan garantiranog standarda sukladno Prilogu 2. ovih Općih uvjeta.

(6) Kod obračuna isporučenog plina za krajnjeg kupca primjenjuje se cijena plina, naknade i ostala davanja utvrđenih sukladno ugovoru o opskrbi plinom, ugovoru o opskrbi plinom u obvezi javne usluge ili ugovoru o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca.

(7) Obračun isporučenog plina i račun za isporučeni plin iz stavka 1. ovoga članka ne uključuje druge pružene usluge opskrbljivača plinom utvrđene ugovorom o opskrbi plinom, pružene nestandardne usluge, nadoknade krajnjem kupcu u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete opskrbe plinom, već se za iste krajnjem kupcu ispostavlja zaseban račun.

(8) Račun za isporučeni plin iz stavka 1. ovog članka se ispostavlja po isteku obračunskog razdoblja, te mora sadržavati podatke iz članka 23. ovih Općih uvjeta.

(9) Opskrbljivač u obvezi javne usluge je dužan račun za isporučeni plin ispostaviti krajnjem kupcu sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od sedam dana od zaprimanja podatka o potrošnji plina koji mu je dostavio operator plinskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava, sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, odnosno Mrežnim pravilima transportnog sustava s rokom dospijeca od najmanje deset dana od dana ispostavljanja računa.

(10) Ukoliko krajnji kupac koji koristi opskrbu u obvezi javne usluge 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.

Članak 17.

(1) Obračunsko razdoblje iz članka 16. stavka 1. ovih Općih uvjeta iznosi jedan mjesec.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka obračunsko razdoblje za obračunska mjerna mjesta krajnjeg kupca u obvezi javne usluge iz tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 može iznositi tri ili šest mjeseci.

Mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje

Članak 18.

(1) Opskrbljivač plinom utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje, za obračunsko mjerno mjesto iz članka 17. stavka 2. ovih Općih uvjeta, na temelju procijenjene potrošnje plina, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin.

(2) Opskrbljivač plinom dužan je mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin iz stavka 1. ovog članka ispostaviti krajnjem 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.

(3) Potrošnju plina iz stavka 1. ovoga članka, opskrbljivač plinom utvrđuje na temelju procijene potrošnje za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca, a prema potrošnji plina u istom razdoblju prethodne godine.

(4) Iznimno od stavka 3. ovog članka, za obračunsko mjerno mjesto za koje nisu raspoloživi ili primjenjivi podaci o povijesnoj potrošnji plina, potrošnju plina iz stavka 1. ovoga članka, sporazumno utvrđuju opskrbljivač plinom i krajnji kupac, na temelju očekivane mjesečne potrošnje plina.

(5) Krajnji kupac ima pravo s opskrbljivačem plinom ugovoriti utvrđivanje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin na temelju mjesečnih očitavanja stanja plinomjera od strane krajnjeg kupca, što se u slučaju opskrbe plinom u obvezi javne usluge smatra nestandardnom uslugom.

(6) Ukoliko krajnji 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.

Objava uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina i informiranje krajnjeg kupca

Članak 19.

(1) 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.

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

Obračun kod promjene iznosa tarifnih stavki unutar obračunskog razdoblja

Članak 20.

(1) Ukoliko se stupanje na snagu odluke o promjeni iznosa tarifnih stavki za opskrbu plinom u obvezi javne usluge ne poklapa s krajem obračunskog razdoblja, opskrbljivač može krajnjem kupcu koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge izmijeniti ispostavljene mjesečne novčane obveze za isporučeni plin, za razdoblje nakon stupanja na snagu odluke o promjeni iznosa tarifnih stavki.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovog članka krajnji kupac ima pravo dostaviti opskrbljivaču plinom očitavanje stanja plinomjera tri dana od dana stupanja na snagu odluke o promjeni iznosa tarifnih stavki.

(3) Ukoliko krajnji kupac ne dostavi očitavanje stanja plinomjera sukladno stavku 2. ovog članka, opskrbljivač će potrošnju plina za razdoblje do dana stupanja na snagu odluke o promjeni iznosa tarifnih stavki utvrditi linearnom interpolacijom razmjerno broju dana potrošnje plina između očitavanja stanja plinomjera na početku i na kraju obračunskog razdoblja.

Izbor načina plaćanja obveza za isporučeni plin

Članak 21.

Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je krajnjem kupcu koji koristi opskrbu u obvezi javne usluge omogućiti plaćanje novčanih obveza za isporučeni plin, na odgovarajućem prodajnom mjestu, najmanje u trajanju šest sati tijekom radnog dana, te bez naknade za povezane troškove naplate.

Nepodmirivanje obveza za isporučeni plin, obustava isporuke plina i nastavak isporuke plina

Članak 22.

- (1) Krajnjem kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, opskrbljivač će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze s rokom od najmanje deset dana.
- (2) Ukoliko krajnji kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene iz stavka 1. ovoga članka, opskrbljivač ima pravo krajnjem kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirenja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.
- (3) Ukoliko niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina iz stavka 2. ovoga članka, 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.
- (4) Obustavu isporuke plina iz stavka 3. ovoga članka 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 od stavaka 2. i 3. ovoga članka, opskrbljivač plinom nema pravo zatražiti obustavu isporuke plina za krajnjeg kupca koji ima status ugroženog kupca.
- (6) Ukoliko je nakon obustave isporuke plina iz stavka 4. ovoga članka, krajnji kupac za obračunsko mjerno mjesto podmirio dospjele novčane obveze iz opomene iz stavka 2. ovoga članka i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, opskrbljivač plinom je dužan u roku od jednog dana od dana podmirenja obveza, operatoru plinskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac naložiti nastavak isporuke plina.

Obvezni sadržaj računa za isporučeni plin

Članak 23.

- (1) Račun za isporučeni plin, uz obvezne dijelove propisane posebnim propisima, sadrži najmanje sljedeće:
 - Datum dospijeca računa,
 - Podatke o opskrbljivaču plinom: naziv, adresa, osobni identifikacijski broj, broj telefona i radno vrijeme,
 - Podatke o krajnjem kupcu: ime i prezime ili naziv, adresa,
 - Adresu obračunskog mjernog mjesta, ukoliko je različita od adrese krajnjeg kupca,
 - Tarifni model dodijeljen obračunskom mjernom mjestu, za obračunsko mjerno mjesto na distribucijskom sustavu,
 - Identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta,
 - Način na koji je utvrđeno stanje plinomjera i/ili drugih mjernih uređaja,

- Datum početka i završetka obračunskog razdoblja,
- Početno i završno očitano stanje plinomjera, izraženi u m³,
- Obujam isporučenog plina, izražen u m³,
- Donju ogrjevnu vrijednost isporučenog plina, izraženo u kWh/m³,
- Faktore korekcije obujma isporučenog plina, ukoliko se isti primjenjuju,
- Energiju isporučenog plina, izraženo u kWh,
- Cijenu plina izraženu u kn/kWh, te ako je tako ugovoreno, iznos fiksne naknade izražen u kn/obračunsko razdoblje,
- Iznose naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima,
- Ukupno obračunati iznos za isporučeni plin, izražen u kn,
- Informacija o mogućnosti i načinu dostave očitavanja od strane krajnjeg kupca,
- Informaciju o izboru načina plaćanja,
- Jedinični trošak opskrbe plinom,
- Podatke o nepodmirenim obvezama ili preplati,
- Naziv, adresa i osobni identifikacijski broj operatora plinskog sustava ili organizatora distribucijskog sustava na čiji je krajnji kupac priključen,
- Informaciju o primijenjenom obračunskom razdoblju na koji se račun odnosi,
- Telefonski broj za hitne slučajeve operatora plinskog sustava ili organizatora distribucijskog sustava na koji je krajnji kupac priključen.

(2) Račun iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati informaciju o korištenju javne usluge opskrbe plinom ili zajamčene opskrbe plinom, ukoliko krajnji kupac istu koristi.

(3) Račun iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati informaciju o statusu zaštićenog kupca i o statusu ugroženog kupca sukladno odredbama zakona kojima se uređuje energija.

(4) U slučaju opskrbe u obvezi javne usluge, račun iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati elemente cijene plina prikazane prema strukturi krajnje cijene opskrbe plinom propisane metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu, i to zasebno za svako obračunsko mjerno mjesto.

(5) Načini utvrđivanja stanja plinomjera i/ili drugih mjernih uređaja iz stavka 1. podstavka 7. ovoga članka su: očitavanje operatora transportnog sustava, operatora distribucijskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava, očitavanje krajnjeg kupca ili procjena operatora transportnog sustava, operatora distribucijskog sustava, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivača plinom.

(6) Račun iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati informaciju da je krajnji kupac dužan redovito uspoređivati obujam isporučenog plina, prikazan i obračunat na računu za isporučeni plin, sa stvarnim stanjem plinomjera, kao i da 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.

(7) Opskrbljivač plinom dužan je do 1. ožujka svake godine krajnjem kupcu dostaviti sljedeće:

– Podatke o operatoru plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac: naziv, adresa, osobni identifikacijski broj, 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 plinom, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava i operatora plinskog sustava na čiji je krajnji kupa priključen,

– Informaciju da je krajnji kupac dužan obavijestiti operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je krajnji kupac priključen kada uoči neispravnost plinomjera,

– Mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina,

– Datum isteka ugovora o opskrbi plinom.

IV. MJERE ZAŠTITE KRAJNJIH KUPACA

Prigovori krajnjeg kupca

Članak 24.

(1) Krajnji kupac nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen 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 i operatoru plinskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen.

(2) Prigovor iz stavka 1. ovoga članka može se izjaviti osobito na:

- a) neizvršavanje obveze obavještanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
- b) neizvršavanje obveze o pravovremenog informiranja krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,

- c) sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
- d) neispunjavanje odredbi ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta,
- e) propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
- f) promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno ovim Općim uvjetima,
- g) neisplaćivanje nadoknade na zahtjev krajnjeg kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. ovih Općih uvjeta.

(3) Prigovor iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

(4) Opskrbljivač plinom ili operator plinskog sustava dužan je odlučivati o prigovoru iz stavka 1. ovoga članka sukladno odredbama zakona o tržištu plina, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku.

(5) Ako po odluci opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav priključen donesenoj povodom prigovora iz stavka 1. ovoga članka, krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav priključen povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje opskrbljivača plinom ili operatora plinskog sustava na čiji je sustav priključen.

Izvanredni obračun, kontrolni obračun, te ispravak obračuna i računa za isporučeni plin

Članak 25.

(1) 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.

(2) 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.

(3) Zahtjev iz stavka 2. ovoga članka ujedno se smatra i zahtjevom za ispravak računa, a ako je bio opravdan, opskrbljivač u obvezi javne usluge ne smije naplatiti izradu kontrolnog obračuna isporučenog plina.

(4) Opskrbljivač plinom dužan je, u slučaju opravdanosti zahtjeva iz stavka 2. ovog članka, izvršiti ispravak računa i dostaviti ga krajnjem kupcu u roku deset dana od dana zaprimanja zahtjeva.

(5) Opskrbljivač plinom dužan izvršiti ispravak računa iz stavka 4. ovoga članka bez naplaćivanja naknade.

V. POSTUPANJE SUKLADNO ZAPRIMLJENIM OBAVIJESTIMA O OPSKRBLJIVAČU U POTEŠKOĆAMA

Članak 26.

- (1) Proizvođač prirodnog plina, operator transportnog sustava, operator sustava skladišta plina, operator terminala za ukapljeni prirodni plin, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, operator distribucijskog sustava, operator tržišta plina, trgovac plinom i opskrbljivač plinom Agenciji dostavljaju pisanu obavijest o opskrbljivaču u poteškoćama.
- (2) Uz obavijesti iz stavka 1. energetski subjekti su dužni Agenciji dostaviti i odgovarajuće dokaze o spornim nepodmirenim dospjelim novčanim obvezama.
- (3) Ako Agencija po zaprimanju obavijesti iz stavka 1. ovoga članka nije zaprimila odgovarajuće dokaze iz stavka 2. ovoga članka, Agencija nalaže energetskom subjektu dostavu istih.
- (4) Agencija po zaprimanju obavijesti iz stavka 1. ovoga članka, od opskrbljivača u poteškoćama traži očitovanje.
- (5) Nakon što Agencija na temelju dokaza iz stavaka 2., 3. i 4. utvrdi da je opskrbljivač u poteškoćama, pisanim putem ga obavještava o utvrđenim činjenicama i daje mu rok od sedam dana da podmiri sporne dospjele novčane obveze i dostavi dokaze o podmirenju istih.
- (6) Istovremeno s obavještavanjem iz stavka 5. ovoga članka, Agencija šalje prethodnu obavijest zajamčenom opskrbljivaču, operatoru tržišta plina, operatoru transportnog sustava i svim operatorima distribucijskog sustava na čijim područjima opskrbljivač u poteškoćama obavlja opskrbu plinom.
- (7) Svrha prethodne obavijesti iz stavka 6. ovoga članka predstavlja pravovremeno upoznavanje s mogućim pružanjem zajamčene opskrbe plinom.
- (8) Ako opskrbljivač u poteškoćama ne podmiri sporne dospjele novčane obveze te ne dostavi odgovarajuće dokaze koji to potvrđuju u roku iz stavka 5. ovoga članka, Agencija donosi odluku o početku pružanja zajamčene opskrbe plinom koja najmanje sadržava datum od kojeg počinje pružanje zajamčene opskrbe plinom koji se u daljnjem postupanju smatra danom početka zajamčene opskrbe.
- (9) Agencija odluku iz stavka 8. ovoga članka dostavlja zajamčenom opskrbljivaču i opskrbljivaču u poteškoćama.
- (10) Agencija o donošenju odluke iz stavka 8. ovoga članka, kao i danu početka zajamčene opskrbe obavještava Ministarstvo, operatora transportnog sustava, operatora sustava skladišta plina, operatora distribucijskog sustava, te operatora tržišta plina.
- (11) U slučaju da opskrbljivač u poteškoćama obavlja obvezu javne usluge opskrbe plinom, Agencija je odmah po donošenju odluke iz stavka 8. ovoga članka dužna pokrenuti postupak odabira opskrbljivača u obvezi javne usluge.
- (12) Odluka Agencije o odabiru opskrbljivača u obvezi javne usluge sadržava datum od kojeg prestaje pružanje zajamčene opskrbe plinom krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo koji imaju pravo opskrbe u obvezi javne usluge, a koji se u daljnjem postupanju smatra danom prestanka zajamčene opskrbe.

(13) Agencija o donošenju odluke iz stavaka 12. ovoga članka, kao i o danu prestanka zajamčene opskrbe obavještava Ministarstvo, operatora transportnog sustava, operatora sustava skladišta plina, operatora distribucijskog sustava, te operatora tržišta plina.

(14) Postupak promjene opskrbljivača krajnjih kupca koje je opskrbljivao opskrbljivač u poteškoćama na zajamčenu opskrbu provodi se prema članku 37. ovih Općih uvjeta.

(15) Postupak promjene zajamčenog opskrbljivača krajnjih kupca koji koriste obvezu javne usluge na opskrbljivača u obvezi javne usluge provodi se prema članku 38. ovih Općih uvjeta.

VI. REGISTAR OBRAČUNSKIH MJERNIH MJESTA

Članak 27.

(1) Registar obračunskih mjernih mjesta predstavlja jedinstveno mjesto za evidentiranje i ažuriranje podataka o obračunskim mjernim mjestima, kojeg uspostavlja i vodi operator tržišta plina, a u svrhu praćenja i unaprjeđenja poslovnih procesa na tržištu plina.

(2) Osim za svrhu iz stavka 1. ovoga članka, registar obračunskih mjernih mjesta koristi se za potrebe provedbe postupaka promjene opskrbljivača i potrebe raspodjele energije plina preuzete na ulazu u distribucijski sustav.

(3) Podaci koji se vode u registru obračunskih mjernih mjesta su:

- identifikacijska oznaka obračunskog mjernog mjesta,
- status obračunskog mjernog mjesta,
- osobni identifikacijski broj krajnjeg kupca,
- pravo na korištenje opskrbe u obvezi javne usluge,
- datum isteka ugovora o opskrbi plinom,
- status korištenja javne usluge opskrbe plinom,
- status zaštićenog krajnjeg kupca,
- status ugroženog krajnjeg kupca,
- naziv izlaza iz transportnog sustava na kojem se plin preuzima za krajnjeg kupca,
- naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac,
- naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka operatora transportnog sustava a na čiji je sustav priključen operator distribucijskog sustava, odnosno krajnji kupac,
- naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaka korisnika sustava koji opskrbljuje krajnjeg kupca,
- naziv, osobni identifikacijski broj i EIC oznaku voditelja bilančne skupine čije je bilančna skupina krajnji kupac posredni član,
- oznaku tarifnog modela obračunskog mjernog mjesta,
- priključni kapacitet obračunskog mjernog mjesta, izražen u kWh/h i
- povijesni podaci.

(4) Povijesni podaci koji se vode u registru obračunskih mjernih mjesta su podaci o:

- tarifnom modelu,
- opskrbljivaču plinom,
- voditelju bilančne skupine,
- statusu korištenja opskrbe u obvezi javne usluge te
- potrošnji plina.

(5) Povijesni podaci iz stavka 4. ovoga članka, vode se i redovito te pravovremeno ažuriraju za tri prethodne godine.

(6) Sudionici na tržištu plina imaju pristup podacima iz registra obračunskih mjernih mjesta ovisno o svrsi pristupa i nadležnosti nad podacima, i to na način da:

- operator plinskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava imaju pravo pristupa samo podacima krajnjih kupaca priključenih na njihov sustav, a u svrhu ažuriranja podataka,
- opskrbljivač plinom ima pravo pristupa podacima samo za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca kojeg opskrbljuje plinom na temelju ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta ili koji mu je, u svrhu promjene opskrbljivača plinom, na raspolaganje dao identifikacijsku oznaku obračunskog mjesnog mjesta i osobni identifikacijski broj krajnjeg kupca.

(7) Unos i ažuriranje podatka iz stavka 3. i 4. ovoga članka obavljaju operator plinskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen, te opskrbljivač plinom koji krajnjeg kupca opskrbljuje plinom na temelju ugovora iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta.

(8) Sudionici na tržištu plina iz stavka 7. ovoga članka su dužni sklopiti ugovor o reguliranju međusobnih odnosa s operatorom tržišta plina.

(9) Obrazac tipskog ugovora iz stavka 8. ovoga članka operator tržišta plina dužan je objaviti na svojoj mrežnoj stranici.

(10) Sudionici na tržištu plina iz stavka 7. ovoga članka dužni su po svakoj promjeni podataka iz stavaka 3. i 4. ovoga članka, iz svoje nadležnosti, iste unijeti, odnosno ažurirati u registru obračunskih mjernih mjesta.

(11) Informacijski sustav operatora tržišta plina dostavlja obavijest o promjeni u registru obračunskih mjernih mjesta svim sudionicima na tržištu plina iz stavka 7. ovoga članka koji, sukladno stavku 6. ovoga članka, imaju pristup podacima za obračunsko mjerno mjesto za koje su promijeni podaci u registru obračunskih mjernih mjesta.

VII. PROMJENA OPSKRBLJIVAČA PLINOM

Načela promjene opskrbljivača na tržištu plina

Članak 28.

- (1) Krajnji kupac priključen na distribucijski ili transportni sustav ili zatvoreni distribucijski sustav može za pojedino obračunsko mjerno mjesto promijeniti opskrbljivača bez naknade za povezane troškove postupka promjene opskrbljivača.
- (2) Postupak promjene opskrbljivača provodi se zasebno za svako obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca.
- (3) Krajnji kupac priključen na transportni sustav koji na pojedinom obračunskom mjernom mjestu ima sklopljen ugovor o opskrbi plinom s dva ili više opskrbljivača može promijeniti jednog ili više opskrbljivača.
- (4) Krajnji kupac slobodno bira novog opskrbljivača plinom prema pravilima kojima se uređuju tržišni odnosi, a novi opskrbljivač nije dužan prihvatiti zahtjev za promjenu opskrbljivača.
- (5) Iznimno od stavka 4. ovoga članka, opskrbljivač plinom dužan je prihvatiti zahtjev za promjenu opskrbljivača krajnjeg kupca koji ima pravo na opskrbu plinom u obvezi javne usluge na području na kojem taj opskrbljivač obavlja opskrbu plinom u obvezi javne usluge.

Članak 29.

- (1) Postupak promjene opskrbljivača za pojedino obračunsko mjerno mjesto, na temelju zahtjeva za promjenu opskrbljivača, započinje novi opskrbljivač pokretanjem postupka promjene opskrbljivača na informacijskom sustavu operatora tržišta plina, što se smatra prvim danom promjene opskrbljivača.
- (2) Zahtjev za promjenu opskrbljivača podnosi krajnji kupac, a sadrži podatke o krajnjem kupcu, obračunskom mjernom mjestu, postojećem opskrbljivaču, novom opskrbljivaču, operatoru plinskog sustava ili organizatoru zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen i datum podnošenja
- (3) Zahtjev iz stavka 2. ovog članka važeći je 30 dana od datuma podnošenja novom opskrbljivaču plinom.
- (4) Novi opskrbljivač plinom može pokretati postupak promjene opskrbljivača na informacijskom sustavu operatora tržišta plina u roku važenja zahtjeva iz stavka 3. ovog članka.
- (5) Opskrbljivač plinom dužan je krajnjem kupcu prilikom potpisivanja zahtjeva iz stavka 2. ovoga članka omogućiti upoznavanje s ugovorom i uvjetima ugovora.
- (6) Postupak promjene opskrbljivača i zahtjev iz stavka 2. ovog članka obvezni su i u slučaju kada krajnji kupac s istim opskrbljivačem raskida postojeći i sklapa novi ugovor iz članka 4. stavka 1. podstavka 1. i 2. ovih Općih uvjeta.
- (7) Opskrbljivač plinom dužan je obrazac zahtjeva iz stavka 2. ovoga članka objaviti na svojoj mrežnoj stranici.

(8) Do okončanja postupka promjene opskrbljivača na pojedinom obračunskom mjernom mjestu krajnji kupac ne može za to obračunsko mjerno mjesto podnositi zahtjev za promjenu opskrbljivača drugim opskrbljivačima.

Članak 30.

(1) Krajnji kupac sklapa ugovor o opskrbi plinom s novim opskrbljivačem prije pokretanja postupka promjene opskrbljivača, a najkasnije po završetku postupka promjene opskrbljivača.

(2) Datum početka opskrbe od strane novog opskrbljivača dogovorno utvrđuju krajnji kupac i novi opskrbljivač i unose u obrazac zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom iz Priloga 1. koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

(3) Ugovor o opskrbi plinom koji krajnji kupac sklopi s novim opskrbljivačem prilikom podnošenja zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom, sklapa se pod raskidnim uvjetom.

(4) Uvjet iz stavka 3. ovoga članka je prekid postupka promjene opskrbljivača.

Članak 31.

(1) Postupak promjene opskrbljivača traje najviše 15 radnih dana računajući od dana pokretanja postupka.

(2) Radnim danom u postupku promjene opskrbljivača smatra se vremenski period od 18 sati prethodnog radnog dana do 18 sati tekućeg radnog dana, pri čemu se radnim danom ne smatra subota, nedjelja i blagdan utvrđen posebnim propisima.

(3) Agencija će u slučaju zaprimanja prigovora iz članka 24. stavka 5. ovih Općih uvjeta o prigovoru obavijestiti sudionike promjene opskrbljivača.

(4) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, promjena opskrbljivača se produljuje za broj dana i na način koji određuje Agencija u odluci o prigovoru u skladu s odredbama zakona o tržištu plinom.

Članak 32.

(1) Za potrebe provedbe i praćenja promjene opskrbljivača uspostavlja se središnje mjesto evidencije razmjene podataka, odnosno informacijski sustav koje uspostavlja i vodi operator tržišta plina.

(2) Komunikacija i razmjena podataka u pojedinom koraku promjene opskrbljivača provodi se putem poruke koju sudionik promjene opskrbljivača šalje ili prima putem informacijskog sustava operatora tržišta plina.

(3) Sudionik promjene opskrbljivača dužan je, u skladu s Pravilima o organizaciji tržišta plina, s operatorom tržišta plina sklopiti odgovarajući sporazum o pristupu informacijskom sustavu operatora tržišta plina.

(4) Propisani rokovi pojedinih koraka promjene opskrbljivača uključuju provjeru cjelovitosti i točnosti podataka, te eventualni ispravak podataka.

Članak 33.

Za svaki pojedini postupak promjene opskrbljivača informacijski sustav operatora tržišta plina dodjeljuje jedinstvenu oznaku postupka promjene opskrbljivača, te vodi evidenciju razmjene podataka iz članka 32. ovih Općih uvjeta.

Članak 34.

(1) Operator tržišta plina, za potrebe nadzora nad provedbom promjene opskrbljivača plinom, dužan je Agenciji osigurati pristup informacijskom sustavu operatora tržišta plina i dostavljati mjesečno izvješće o promjeni opskrbljivača plinom.

(2) Osim dužnosti iz stavka 1. ovoga članka, operator tržišta plina dužan je na zahtjev Agencije dostaviti dodatne podatke koji se bilježe u informacijskom sustavu operatora tržišta plina.

Uloge krajnjeg kupca i sudionika promjene opskrbljivača plinom

Članak 35.

(1) Krajnji kupac novom opskrbljivaču podnosi zahtjev za promjenu opskrbljivača, sklapa ugovor o opskrbi plinom s novim opskrbljivačem, te omogućava očitavanje obračunskog mjernog mjesta operatoru plinskog sustava ili organizatoru zatvorenog distribucijskog sustava.

(2) Novi opskrbljivač:

- objavljuje obrazac zahtjeva za promjenu opskrbljivača na svojoj mrežnoj stranici,
- objavljuje obrazac zahtjeva za raskid pokrenutog postupka promjene opskrbljivača na svojoj mrežnoj stranici,
- objavljuje obrazac zahtjeva za raskid sklopljenog ugovora o opskrbi plinom na svojoj mrežnoj stranici,
- zaprima i provjerava valjanost zahtjeva za promjenu opskrbljivača, te po potrebi u bilo kojem trenutku kontaktira i informira krajnjeg kupca,
- na temelju suglasnosti krajnjeg kupca, korištenjem informacijskog sustava operatora tržišta plina, pribavlja i raspolaže s podacima o obračunskom mjernom mjestu i povijesnoj potrošnji krajnjeg kupca na tom obračunskom mjernom mjestu,
- provodi propisane korake promjene opskrbljivača plinom,
- obavještava krajnjeg kupca o pokrenutom postupku na prvi dan postupka provedbe,
- snosi troškove očitavanja stanja plinomjera u slučaju da je isto provedeno od strane operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava i
- prije pokretanja postupka ili po okončanju promjene opskrbljivača plinom krajnjem kupcu dostavlja odgovarajući ugovor.

(3) Postojeći opskrbljivač:

- provodi propisane korake promjene opskrbljivača plinom i
- po okončanju promjene opskrbljivača plinom obavlja konačni obračun isporučenog plina za krajnjeg kupca, raskida ili usklađuje ugovor o opskrbi, te poništava ili usklađuje ranije dostavljene mjesečne novčane obveze.

(4) Operator plinskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava:

- vrši očitavanje stanja plinomjera, ukoliko je potrebno.

(5) Operator tržišta plina, korištenjem informacijskog sustava, zaprima, pohranjuje i raspolaže podacima o promjeni opskrbljivača plinom razmijenjenih od strane sudionika promjene opskrbljivača, vodi evidenciju o svakoj promjeni opskrbljivača, te prekida promjenu opskrbljivača u slučajevima propisanim ovim Općim uvjetima.

Postupak promjene opskrbljivača plinom

Članak 36.

(1) Promjenu opskrbljivača plinom, u slučaju krajnjeg kupca priključenog na distribucijski sustav, transportni sustav ili zatvoreni distribucijski sustav, započinje krajnji kupac podnošenjem zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka krajnji kupac podnosi novom opskrbljivaču, pisanim ili elektroničkim putem, na obrascu čiji je sadržaj propisan u Prilogu 1. ovih Općih uvjeta, pri čemu krajnji kupac mora očitati i upisati stanje plinomjera.

(3) Novi opskrbljivač na temelju zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, pribavlja podatke o obračunskom mjernom mjestu i povijesnoj potrošnji krajnjeg kupca putem informacijskog sustava operatora tržišta plina te najkasnije do petog radnog dana od dana zaprimanja zahtjeva krajnjeg kupca obavještava o prihvaćanju ili odbijanju zahtjeva.

(4) Na osnovi prihvaćenog zahtjeva iz stavka 2. ovoga članka sudionici promjene opskrbljivača provode sljedeće korake promjene opskrbljivača te razmjenjuju podatke putem informacijskog sustava operatora tržišta plina:

K1 - Pokretanje postupka promjene opskrbljivača – novi opskrbljivač, po prihvaćanju zahtjeva, uz prilaganje potpisanog Zahtjeva i upisivanje datuma početka opskrbe plinom od strane novog opskrbljivača u informacijski sustav operatora tržišta plina, pokreće postupak promjene na informacijskom sustavu operatora tržišta plina, što se smatra prvim danom promjene opskrbljivača d1. Postojeći opskrbljivač i operator plinskog sustava ili organizator distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen zaprimaju obavijest o početku postupka promjene opskrbljivača plinom. Novi opskrbljivač isti dan obavještava krajnjeg kupca da je postupak promjene pokrenut,

K2 - Potvrda o dospjelim nepodmirenim potraživanjima – postojeći opskrbljivač po zaprimanju informacije o početku postupka promjene opskrbljivača iz koraka K1, najkasnije do četvrtog radnog dana promjene opskrbljivača d4, potvrđuje postojanje nepodmirenih dospjelih potraživanja na dan početka postupka promjene opskrbljivača plinom d1, uz prilaganje dokaza u informacijski sustav operatora tržišta plina. Ako postojeći opskrbljivač u navedenom roku ne potvrdi postojanje nepodmirenih dospjelih potraživanja, smatra se da krajnji kupac nema nepodmirenih dospjelih potraživanja. Ovisno o postojanju nepodmirenih dospjelih potraživanja, nastavlja se postupak

promjene opskrbljivača (slijedi korak K4) ili se prekida postupak promjene opskrbljivača (slijedi korak K3),

K3 - Prekid postupka promjene opskrbljivača – na temelju potvrde postojećeg opskrbljivača iz koraka K2 informacijski sustav operatora tržišta plina prekida postupak promjene opskrbljivača četvrtog radnog dana promjene opskrbljivača d4, a o čemu svi sudionici promjene opskrbljivača zaprimaju obavijest u danu d4. Novi opskrbljivač isti dan obavještava krajnjeg kupca da je postupak promjene prekinut,

K4 - Potreba očitavanja stanja plinomjera – postojeći opskrbljivač po zaprimanju obavijesti o početku postupka promjene opskrbljivača najkasnije do četvrtog radnog dana promjene opskrbljivača d4, u informacijskom sustavu operatora tržišta plina potvrđuje ili odbija stanje plinomjera očitano od krajnjeg kupca. Ako postojeći opskrbljivač u navedenom roku ne odbije očitano stanje, smatra se da je postojeći opskrbljivač suglasan sa stanjem plinomjera upisanim u informacijski sustav operatora tržišta plina u koraku K1. Na temelju potvrde postojećeg opskrbljivača informacijski sustav operatora tržišta plina obavještava operatora plinskog sustava ili organizatora distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen da je potrebno izvršiti očitavanje stanja plinomjera krajnjeg kupca (slijedi korak K5) ili se postupak promjene opskrbljivača plinom završava (slijedi korak K6)

K5 - Očitavanje stanja plinomjera – operator plinskog sustava ili organizator distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen na dan početka opskrbe od strane novog opskrbljivača upisan u informacijski sustav operatora tržišta plina u koraku K1, očitava i unosi stanje plinomjera na obračunskom mjernom mjestu krajnjeg kupca u informacijski sustav operatora tržišta plina. Ako je razdoblje između zaprimanja obavijesti iz koraka K4 i dana početka opskrbe od strane novog opskrbljivača kraće od pet radnih dana, operator plinskog sustava ili organizator distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen u informacijskom sustavu operatora tržišta plina naznačuju mogući dan očitavanja koji ne može biti kasnije od pet radnih dana od datuma početka opskrbe od strane novog opskrbljivača upisanog u informacijski sustav operatora tržišta plina u koraku K1.

K6 - Potvrda o datumu početka opskrbe plinom od strane novog opskrbljivača i provedenom postupku promjene opskrbljivača – informacijski sustav operatora tržišta plina dostavlja obavijest svim sudionicima promjene, što se smatra danom završetka postupka promjene opskrbljivača plinom.

(5) Postojeći opskrbljivač po zaprimanju obavijesti o završetku postupka iz koraka K6, u roku od 30 radnih dana od dana početka opskrbe od strane novog opskrbljivača, obavlja konačni obračun opskrbe plinom za krajnjeg kupca, raskida ili usklađuje ugovor o opskrbi, te poništava ili usklađuje ranije dostavljene mjesečne novčane obveze.

(6) Shematski prikaz postupaka iz stavka 4. ovog članka nalazi se u Prilogu 1. koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Postupak promjene opskrbljivača plinom u slučaju zajamčene opskrbe

Članak 37.

(1) U slučaju kada je novi opskrbljivač zajamčeni opskrbljivač, sukladno odluci iz članka 26. stavka 8., te proceduri i uvjetima propisanim zakonom o tržištu plina, promjena opskrbljivača plinom se provodi bez zahtjeva krajnjeg kupca u sljedećim koracima:

- operator tržišta plina dužan je odmah po zaprimanju obavijesti o odluci iz članka 26. stavka 10., omogućiti zajamčenom opskrbljivaču odgovarajući pristup registru obračunskih mjernih mjesta,
- zajamčeni opskrbljivač iz registra obračunskih mjernih mjesta preuzima podatke o svim krajnjim kupcima koji prelaze na zajamčenu opskrbu,
- operator distribucijskog sustava dužan je po zaprimanju obavijesti o odluci iz članka 26. stavka 10., zajamčenom opskrbljivaču i opskrbljivaču u poteškoćama besplatno očitati i dostaviti stanje plinomjera na dan početka zajamčene opskrbe, i to:
 - o na temelju očitavanja stanja plinomjera za:
 - obračunska mjerna mjesta tarifnog modela od TM6 do TM12 koja je dužan očitati na dan početka zajamčene opskrbe i
 - obračunska mjerna mjesta tarifnog modela od TM1 do TM5 koja je dužan očitati najkasnije u roku od 15 dana od dana početka zajamčene opskrbe, ili
 - o na temelju procijenjene potrošnje plina, i to samo u slučaju da plinomjer nije moguće očitati:
 - na način da stanje plinomjera na dan početka zajamčene opskrbe utvrđuje prema potrošnji plina razmjerno broju dana potrošnje plina od zadnjeg očitavanja, uzimajući u obzir prosječnu potrošnju plina na obračunskom mjernom mjestu iz odgovarajućeg obračunskog razdoblja od najviše tri godine i odnos ulaznih količina plina u distribucijski sustav u razdoblju za koje se procjenjuje potrošnja i odabranom obračunskom razdoblju prema kojem se procjenjuje potrošnja.
- zajamčeni opskrbljivač dužan je dostaviti svim krajnjim kupcima ugovor o zajamčenoj opskrbi, sukladno odredbama članka 9. stavka 5. ovih Općih uvjeta,
- uz ugovor iz alineje 4. ovog članka, zajamčeni opskrbljivač je dužan svim krajnjim kupcima dostaviti i informacije o uvjetima zajamčene opskrbe, stanje plinomjera na dan početka zajamčene opskrbe, iznosima tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu, pravu na raskid ugovora o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca, odnosno pravu kupca na slobodan izbor opskrbljivača.

Članak 38.

(1) Krajnji kupci koji koriste zajamčenu opskrbu definiranu odredbama zakona o tržištu plina mogu podnijeti zahtjev za promjenu opskrbljivača sukladno članku 36. ovih Općih uvjeta.

(2) U slučaju kada krajnji kupci iz kategorije kućanstvo, koji imaju pravo opskrbe u obvezi javne usluge, ne odaberu novog opskrbljivača sukladno stavku 1. ovog članka, bez pokretanja postupka prelaze opskrbljivaču u obvezi javne usluge odabranom sukladno odluci iz članka 26. stavka 12., te proceduri i uvjetima propisanim zakonom o tržištu plina, a promjena opskrbljivača plinom se provodi bez zahtjeva krajnjeg kupca u sljedećim koracima:

- operator tržišta plina dužan je odmah po zaprimanju obavijesti o odluci iz članka 26. stavka 13., omogućiti opskrbljivaču u obvezi javne usluge odgovarajući pristup registru obračunskih mjernih mjesta,
- opskrbljivač u obvezi javne usluge iz registra obračunskih mjernih mjesta preuzima podatke o svim krajnjim kupcima koji prelaze na opskrbu u obvezi javne usluge,
- operator distribucijskog sustava dužan je po zaprimanju obavijesti o odluci iz članka 26. stavka 13., opskrbljivaču u obvezi javne usluge i zajamčenom opskrbljivaču besplatno očitati i dostaviti stanje plinomjera na dan prestanka zajamčene opskrbe, i to:

- na temelju očitavanja stanja plinomjera za:
 - obračunska mjerna mjesta tarifnog modela od TM6 do TM12 koja je dužan očitati na dan početka zajamčene opskrbe i
 - obračunska mjerna mjesta tarifnog modela od TM1 do TM5 koja je dužan očitati najkasnije u roku od 15 dana od dana početka zajamčene opskrbe, ili
- na temelju procijenjene potrošnje plina, i to samo u slučaju da plinomjer nije moguće očitati:
 - na način da stanje plinomjera na dan početka zajamčene opskrbe utvrđuje prema potrošnji plina razmjerno broju dana potrošnje plina od zadnjeg očitavanja, uzimajući u obzir prosječnu potrošnju plina na obračunskom mjernom mjestu iz odgovarajućeg obračunskog razdoblja od najviše tri godine i odnos ulaznih količina plina u distribucijski sustav u razdoblju za koje se procjenjuje potrošnja i odabranom obračunskom razdoblju prema kojem se procjenjuje potrošnja.
- opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je dostaviti svim krajnjim kupcima ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge, u roku iz članka 9. stavka 5. ovih Općih uvjeta,
- uz ugovor iz alineje 4. ovog članka, opskrbljivač u obvezi javne usluge je dužan svim krajnjim kupcima dostaviti i informacije o uvjetima opskrbe u obvezi javne usluge, stanje plinomjera na dan početka opskrbe u obvezi javne usluge, iznosima tarifnih stavki za opskrbu u obvezi javne usluge, pravu na raskid ugovora o opskrbi u obvezi javne usluge, odnosno pravu kupca na slobodan izbor opskrbljivača.

Raskid sklopljenog ugovora i obustava postupka promjene opskrbljivača

Članak 39.

- (1) Krajnji kupac ima pravo odustati od podnesenog zahtjeva za promjenu opskrbljivača za vrijeme trajanja, a prije završetka postupka promjene opskrbljivača plinom te zahtjev za odustanak od promjene opskrbljivača dostaviti novom opskrbljivaču.
- (2) Osim slučaja iz stavka 1. ovoga članka, krajnji kupac iz kategorije kućanstvo u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje zaštita potrošača ima pravo i jednostrano raskinuti novi ugovor o opskrbi plinom, bez naknade, u roku od 14 dana od dana sklapanja novog ugovora, a zahtjev za raskid ugovora dostavlja se novom opskrbljivaču.
- (3) Novi opskrbljivač je dužan, po zaprimanju zahtjeva iz stavaka 1. i 2. ovog članka, bez odgađanja u informacijski sustav operatora tržišta plina označiti prekid, uz prilaganje zaprimljenog zahtjeva, na temelju čega informacijski sustav operatora tržišta plina prekida pokrenuti postupak promjene opskrbljivača.
- (4) Po prekidu iz stavka 3. ovoga članka, postojeći opskrbljivač i novi opskrbljivač te operator plinskog sustava ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava zaprimaju obavijest informacijskog sustava operatora tržišta plina o prekidu postupka promjene opskrbljivača plinom.
- (5) Na temelju obavijesti iz stavka 4. ovoga članka, novi opskrbljivač dužan je isti dan obavijestiti krajnjeg kupca iz stavaka 1. i 2. ovog članka da je postupak promjene opskrbljivača plinom prekinut.

Alat za usporedbu cijene plina

Članak 40.

- (1) Agencija će s ciljem poticanja učinkovitog tržišnog natjecanja uspostaviti alat za usporedbu cijene plina kako bi se krajnjim kupcima olakšalo donošenje odluke o izboru opskrbljivača plinom, olakšala usporedba cijene plina i uvjeta opskrbe plinom, te olakšao pristup kontaktima opskrbljivača plinom.
- (2) Za potrebe uspostave i održavanja alata iz stavka 1. ovoga članka, Agencija će omogućiti opskrbljivačima plinom da u alat za usporedbu cijene plina unose podatke o krajnjim cijenama plina i uvjetima opskrbe plinom, te podatke o njihovoj promjeni.

VIII. KVALITETA OPSKRBE PLINOM

Članak 41.

- (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) 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 korisniku sustava ili krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.
- (3) Kvaliteta plina obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.
- (4) Kvaliteta usluge obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitete opskrbe plinom, čijim poštivanjem operator plinskog sustava, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.
- (5) Standard kvalitete opskrbe propisuje način praćenja i kriterije za utvrđivanje razine zadovoljavanja pojedinog zahtjeva kvalitete opskrbe plinom, od strane operatora plinskog sustava, operatora terminala za ukapljeni prirodni plin, operatora mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivača plinom, koji su obveznici primjene prema ovim Općim uvjeta.
- (6) Pokazatelj ispunjavanja standarda kvalitete opskrbe je pokazatelj kojim se utvrđuje da li je postignuta propisana razina kvalitete opskrbe.

Članak 42.

- (1) Krajnji kupac i korisnik sustava ima pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti, sukladno ovim Općim uvjetima.
- (2) Krajnji kupac i opskrbljivač plinom mogu u ugovoru o opskrbi plinom ugovoriti višu razinu kvalitete opskrbe plinom od propisane ovim Općim uvjetima.

Članak 43.

- (1) Operator plinskog sustava dužan je sustavno održavati razinu kvalitete opskrbe plinom, pratiti pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe, voditi evidenciju propisanih podataka, te provoditi propisane mjere za poticanje kvalitete opskrbe plinom, u skladu s ovim Općim uvjetima.
- (2) Opskrbljivač u obvezi javne usluge opskrbe plinom dužan je sustavno održavati kvalitetu usluga, pratiti pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe, voditi evidenciju propisanih podataka, te provoditi propisane mjere za poticanje kvalitete opskrbe plinom, u skladu s ovim Općim uvjetima.
- (3) Opskrbljivač plinom dužan je sustavno održavati kvalitetu usluga, pratiti pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe te voditi evidenciju propisanih podataka u skladu s ovim Općim uvjetima.

Praćenje kvalitete opskrbe plinom

Članak 44.

- (1) Standardi kvalitete opskrbe su opći standardi kvalitete opskrbe i garantirani standardi kvalitete opskrbe.
- (2) Opći standardi kvalitete opskrbe propisuju opću razinu kvalitete opskrbe plinom pojedinog operatora sustava ili opskrbljivača plinom u cilju poboljšanja opće razine kvalitete opskrbe plinom.
- (3) Garantirani standardi kvalitete opskrbe propisuju minimalnu razinu kvalitete opskrbe plinom koju je pojedinom korisniku sustava ili krajnjem kupcu dužan pružiti operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom.
- (4) Ispunjavanje pojedinog standarda kvalitete opskrbe prati se kroz pokazatelj ispunjavanja standarda kvalitete opskrbe, uzimajući u obzir kriterij usklađenosti.
- (5) Opći standard kvalitete opskrbe, pokazatelj ispunjavanja standarda kvalitete opskrbe, obveznik primjene, poticajna mjera, kriterij usklađenosti i podaci koje je obveznik primjene dužan prikupljati, propisani su u Tablici 1. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.
- (6) Vremenski okvir za praćenje pokazatelja ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe plinom je jedna kalendarska godina.
- (7) Garantirani standard kvalitete opskrbe, pokazatelj ispunjavanja standarda kvalitete opskrbe, obveznik primjene, nositelj prava na naknadu, nadoknada radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe i podaci koje je obveznik primjene dužan prikupljati, propisani su u Tablici 2. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.
- (8) Vremenski okvir za praćenje pokazatelja ispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe plinom je jedan kvartal kalendarske godine.

Članak 45.

- (1) Istraživanje zadovoljstva krajnjeg kupca razinom kvalitete opskrbe plinom predstavlja dodatnu mjeru praćenja kvalitete opskrbe plinom.

- (2) Istraživanje zadovoljstva krajnjih kupaca koji koriste javnu uslugu opskrbe plinom iz stavka 1. ovoga članka provodi Agencija, najmanje svake tri godine.
- (3) Agencija je dužna istraživanje iz stavka 2. ovoga članka objaviti na svojoj mrežnoj stranici.

Poticanje kvalitete opskrbe plinom

Članak 46.

- (1) Pružanje propisane kvalitete opskrbe plinom potiče se putem poticajnih mjera i nadoknada za uslugu pruženu izvan garantiranog standarda.
- (2) Poticajne mjere za operatora plinskog sustava ili opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge opskrbe plinom vezane uz ispunjavanje općih standarda kvalitete opskrbe i kriterija usklađenosti, propisane su odgovarajućom metodologijom za utvrđivanje visine tarifnih stavki, sukladno Tablici 1. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.
- (3) 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. ovih Općih uvjeta.

Sustav prikupljanja podataka o kvaliteti opskrbe plinom

Članak 47.

- (1) Opskrbljivač plinom, operator distribucijskog sustava, operator sustava skladišta plina, operator terminala za ukapljeni prirodni plin, operator transportnog sustava, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om i organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su uspostaviti i voditi sustav prikupljanja podataka, sukladno Tablici 1. i 2. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.
- (2) Energetski subjekti iz stavka 1. ovoga članka dužni su Agenciji dostavljati prikupljene podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za garantirane standarde kvalitete opskrbe, najkasnije u roku od 30 dana od isteka kvartala na koji se odnosi pojedini pokazatelj kvalitete opskrbe plinom, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.
- (3) Energetski subjekti iz stavka 1. ovoga članka dužni su do 1. ožujka svake godine Agenciji dostaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za prethodnu godinu, koje mora sadržavati najmanje sljedeće:
- opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom,
 - prikupljene podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe,
 - opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom i
 - prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom.
- (4) Energetski subjekti iz stavka 1. ovoga članka dužni su godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom iz stavka 3. ovoga članka objaviti na svojim mrežnim stranicama.

IX. NADZOR

Članak 48.

Upravni nadzor nad provedbom ovih Općih uvjeta provodi Agencija.

X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 49.

(1) Opskrbljivač plinom dužan je do 31. prosinca 2018. uskladiti sadržaj računa za isporučeni plin, prema članku 23. ovih Općih uvjeta.

(2) Operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om i organizator zatvorenog distribucijskog sustava dužni su podatke iz članka 47. stavka 2. ovih Općih uvjeta dostavljati Agenciji počevši od prvog kvartala 2019.

Članak 50.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti opskrbe plinom (»Narodne novine«, broj 158/13 i 74/17), osim poglavlja V. Promjena opskrbljivača i Priloga 1. koji prestaju važiti 1. listopada 2018.

Članak 51.

Ovi Opći uvjeti objavit će se u »Narodnim novinama«, a stupaju na snagu osmog dana od dana objave, osim poglavlja VII. Promjena opskrbljivača plinom i Priloga 1. koji stupaju na snagu 1. listopada 2018.

Klasa: 310-03/18-05/03

Urbroj: 371-01-18-2

Zagreb, 29. svibnja 2018.

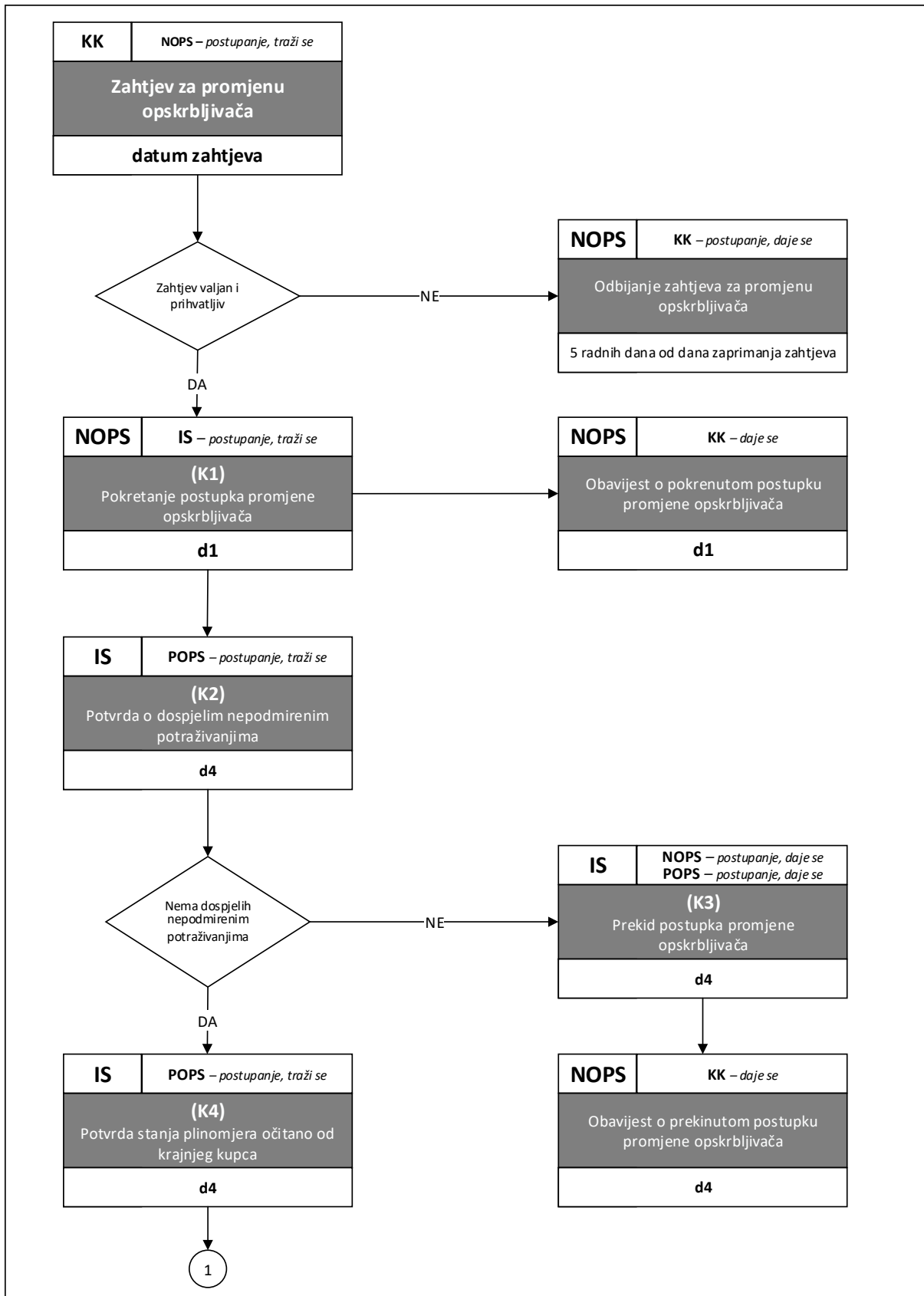
Predsjednik Upravnog vijeća

Tomislav Jureković, dipl. ing.

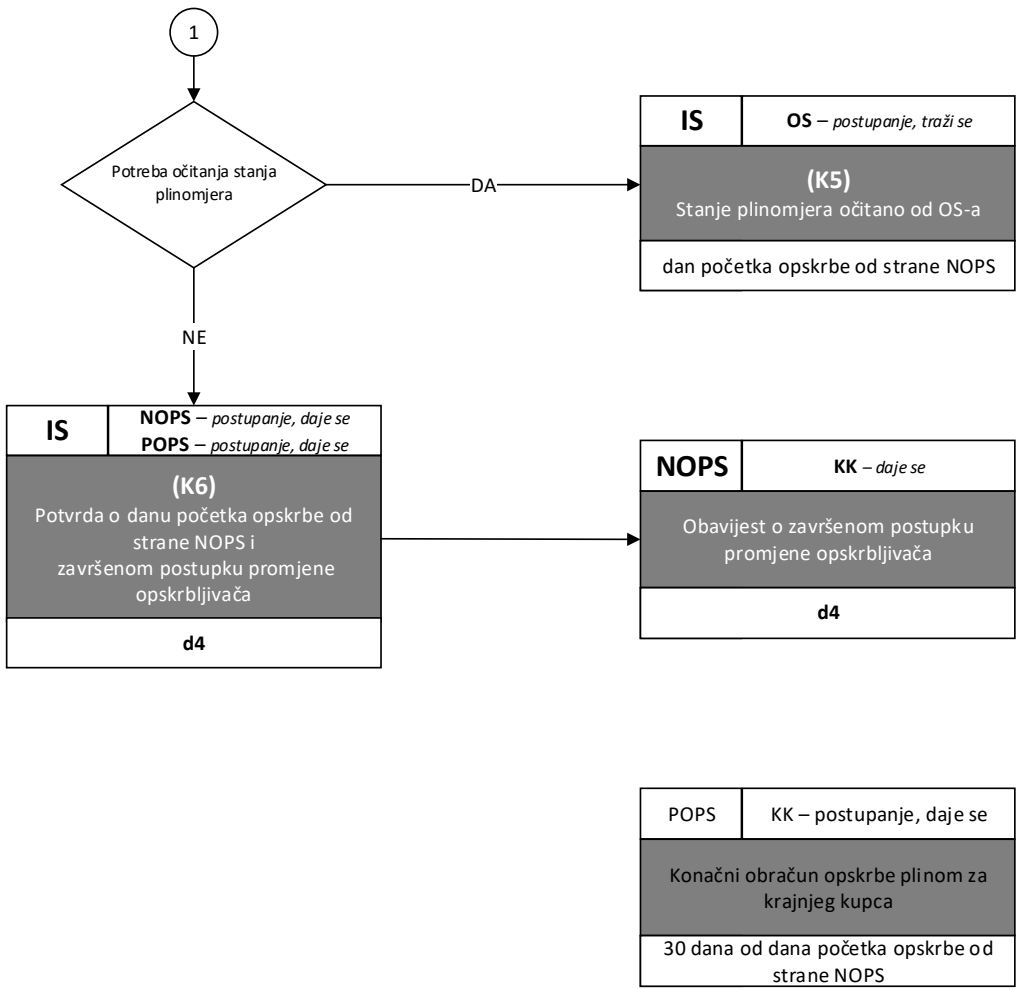
PRILOG 1.

POSTUPAK PROMJENE OPSKRBLJIVAČA PLINOM

Postupak promjene opskrbljivača plinom



Postupak promjene opskrbljivača plinom (nastavak)



šalje	prima – svrha
(broj koraka) Opis koraka	
rok provedbe koraka	

Korištene kratice:
 KK – krajnji kupac
 POPS – postojeći opskrbljivač plinom
 NOPS – novi opskrbljivač plinom
 IS – informacijski sustav operatora tržišta plina
 OS – operator sustava na čiji je krajnji kupac priključen
 d_i – i-ti dan, računajući radne dane od prvog dana promjene - d1, u kojemu je do 18:00 potrebno provesti pojedini postupak

Obrazac Zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom

KRAJNI KUPAC		NAPOMENA (U slučaju tvrtke ili obrta skraćeni naziv) (dan, mjesec, godina) (ispunjava samo krajnji kupac iz kategorije <u>kućanstvo</u>)
(1)	Ime i prezime /Naziv	
(2)	Ulica, broj	
(3)	Mjesto	
(4)	Broj poštanskog ureda	
(5)	OIB	
(6)	Broj telefona ili mobitela	
(7)	Datum podnošenja Zahtjeva	
(8)	Koristim pravo na opskrbu plinom u javnoj usluzi	

OBRAČUNSKO MJERNO MJESTO (OMM)		NAPOMENA (broj s računa za plin) (ispunjavati ako je različito od adrese kupca) (ispunjavati ako je različito od adrese kupca) (ispunjavati ako je različito od adrese kupca)
(9)	Identifikacijska oznaka OMM	
(10)	Ulica, broj	
(11)	Mjesto	
(12)	Broj poštanskog ureda	
(13)	Stanje plinomjera očitano od kupca na dan podnošenja Zahtjeva (m ³)	

POSTOJEĆI OPSKRBLJIVAČ PLINOM		NAPOMENA (ispunjava samo krajnji kupac priključen na transportni sustav koji ima više od jednog opskrbljivača plinom na OMM - koristi se kao informacija)
(14)	Naziv Postojećeg opskrbljivača plinom kojeg želim promijeniti	
(15)	Naziv ostalih opskrbljivača plinom	

IZJAVE KRAJNJEG KUPCA		NAPOMENA (ispunjava samo krajnji kupac iz kategorije <u>kućanstvo</u>)	
(16)	Naziv Novog opskrbljivača s kojim želim sklopiti Ugovor o opskrbi		
(17)	Datum početka opskrbe od strane novog opskrbljivača		
(18)	Želim koristiti pravo na opskrbu plinom u obvezi javne usluge		
(19)	Izjava o podmiranju dospjelih računa		Izjavljujem da na dan podnošenja ovog Zahtjeva za promjenu opskrbljivača, prema postojećem opskrbljivaču plinom iz (14) nemam nepodmirenih dospjelih računa.
(20)	Izjava o promjeni opskrbljivača		Izjavljujem da za obračunsko mjesto iz ovog Zahtjeva nije u tijeku promjena opskrbljivača.
(21)	Izjava da je krajnji kupac upoznat s uvjetima opskrbe plinom		Izjavljujem da sam upoznat/a sa sadržajem Ugovora o opskrbi plinom ponuđenog od Novog opskrbljivača, koji se obvezujem nakon provedbe promjene opskrbljivača i potpisati, te sa sadržajem Općih uvjeta opskrbe plinom i Uvjeta opskrbljivača.
(22)	Izjava o suglasnosti	Izjavljujem da sam suglasan/sna, da Novi opskrbljivač, u moje ime, a temeljem ovog Zahtjeva: - pokrene promjenu opskrbljivača plinom, - pribavi i raspolože s podacima o obračunskom mjernom mjestu iz Zahtjeva i povijesnoj potrošnji.	

U _____, dana _____	Potpis krajnjeg kupca
<hr/>	

PRILOG 2.
KVALITETA OPSKRBE PLINOM

Tablica 1. Praćenje općih standarda kvalitete opskrbe

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	POTICAJNA MJERA	KRITERIJ USKLAĐENOSTI	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina)
2	POUZDANOST ISPORUKE	ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	Minimalni dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost jednom godišnje (VT plinovodi 100%, ST plinovodi 50%, NT plinovodi 25%)	Udio duljine ispitanih plinovoda prema općem standardu u ukupnoj duljini plinovoda.	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	80%	Za svako ispitivanje plinskog sustava prate se podaci o ispitanoj djelu sustava (naziv dionice plinovoda, datum ispitivanja, tlačni razred, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima, broj propusnih mjesta po km plinovoda)
3	POUZDANOST ISPORUKE	ODORIZACIJA PLINA	Minimalni broj mjerenja koncentracije odoranta na specifičnim točkama plinskog distribucijskog sustava (po jednom u razdoblju 1. listopada - 31. ožujak, te u razdoblju 1. travanj - 30. rujan)	Udio broja specifičnih točaka na kojima je obavljeno mjerenje koncentracije odoranta prema općem standardu u ukupnom broju specifičnih točaka plinskog distribucijskog sustava	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	90%	Za svako mjerenje koncentracije odoranta na specifičnoj točki prate se podaci (naziv specifične točke, datum mjerenja, vrsta odoranta, tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta, utvrđena razina odoranta), te popis svih specifičnih točaka na plinskom distribucijskom sustavu
4	POUZDANOST ISPORUKE	HITNE INTERVENCIJE	Maksimalno vrijeme intervencije od zaprimanja poziva od krajnjeg kupca ili treće strane (90 minuta)	Udio broja hitnih intervencija prema općem standardu u odnosu na ukupan broj hitnih intervencija	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	90%	Za svaku hitnu intervenciju prate se podaci o krajnjem kupcu ili treće strane (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i hitnoj intervenciji (razlog intervencije, vrijeme poziva, vrijeme hitne intervencije, broj minuta između zaprimanja poziva i intervencije)
5	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina)

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	POTICAJNA MJERA	KRITERIJ USKLAĐENOSTI	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
6	POUZDANOST ISPORUKE	ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI TRANSPORTNOG SUSTAVA	Dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost minimalno jednom godišnje (100% plinovoda)	Udio duljine ispitanih plinovoda prema općem standardu u ukupnoj duljini plinovoda.	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina	80%	Za svako ispitivanje plinskog sustava prate se podaci o ispitanom dijelu sustava (naziv dionice plinovoda, datum ispitivanja, stupanj ugroženosti, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima, broj propusnih mjesta po km plinovoda)
7	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR SUSTAVA SKLADIŠTA PLINA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina)
8	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina)
9	KVALITETA USLUGE	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Učinkovitost priključenja krajnjeg kupca na sustav, s obzirom na broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje (*)	Udio priključaka u koje je pušten plin u odnosu na ukupan broj zaprimljenih potpunih zahtjeva za priključenje	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	Prate se podaci o ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva za priključenje i ukupnom broju priključaka u koje je pušten plin
10	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe (najviše 10 radnih dana)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita	OPSKRBLJIVAČ U OBVEZI JAVNE USLUGE	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu	90%	Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
11	KVALITETA USLUGE	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa isporučeni plin (unutar 10 radnih dana)	Udio ispravljenih računa za isporučeni plin prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	OPSKRBLJIVAČ U OBVEZI JAVNE USLUGE	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu	90%	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	POTICAJNA MJERA	KRITERIJ USKLAĐENOSTI	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
12	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
13	KVALITETA USLUGE	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana)	Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum zaprimanja zahtjeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)
14	KVALITETA PLINA	KONTROLA KVALITETE PLINA	Nesukladnost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina (najviše 1 slučaj na 1000 krajnjih kupaca)	Broj opravdanih prigovora na kvalitetu plina izvan općeg standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	90%	Za svaki prigovor prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum rješenja, podatak o opravdanosti prigovora na kvalitetu plina, razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina)
15	KVALITETA PLINA	KONTROLA KVALITETE PLINA	Nesukladnost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina (najviše 3 slučaja)	Broj opravdanih prigovora na kvalitetu plina izvan općeg standarda	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina	90%	Za svaki prigovor prate se podaci o krajnjem kupcu i operatoru povezanog sustava (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum rješenja, podatak o opravdanosti prigovora na kvalitetu plina, razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina)
16	KVALITETA PLINA	KONTROLA KVALITETE PLINA	Specifične točke transportnog sustava na kojima se svakodnevno obavlja mjerenje donje ogrjevne vrijednosti plina (100% specifičnih točaka)	Udio broja specifičnih točaka na kojima se obavlja svakodnevno mjerenje donje ogrjevne vrijednosti plina prema općem standardu u ukupnom broju specifičnih točaka transportnog sustava	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina	50%	Za svaku specifičnu točku transportnog sustava prate se podaci o nazivu i razdoblju u kojem se obavlja mjerenje donje ogrjevne vrijednosti plina

NAPOMENA: vrijednost standarda (*) i kriterij usklađenosti utvrditi će se nakon prikupljanja i analize pokazatelja kvalitete opskrbe

Tablica 2. Praćenje garantiranih standarda kvalitete opskrbe

R.br.	ZAHTEJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora distribucijskog sustava, te u lokalnom glasilu i/ili lokalnom radiju <i>(najmanje 10 radnih dana prije početka prekida isporuke)</i>	Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj dana između dana objavlivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina
2	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Potvrda planiranog prekida na mrežnoj stranici operatora distribucijskog sustava, u lokalnom glasilu i/ili lokalnom radiju <i>(najmanje 24 sati prije planiranog prekida isporuke)</i>	Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/satu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o potvrdi prekida (datum, vrijeme i način objave potvrde prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida), podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina
3	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom trajanju prekida isporuke plina <i>(ostvareni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida)</i>	Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (lokaciji, datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda

R.br.	ZAHTEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
4	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava i putem elektronske pošte korisniku transportnog sustava, operatoru povezanog sustava, proizvođaču prirodnog plina i krajnjem kupcu priključenom na transportni sustav na koje planirani prekid isporuke ima utjecaj <i>(najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke plina)</i>	Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina
5	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Potvrda planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava i putem elektronske pošte korisniku transportnog sustava, operatoru povezanog sustava, proizvođaču prirodnog plina i krajnjem kupcu priključenom na transportni sustav na koje planirani prekid isporuke ima utjecaj <i>(najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke)</i>	Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/satu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o potvrdi prekida (datum, vrijeme i način objave potvrde prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida), podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina

R.br.	ZAHTEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
6	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom prekidu isporuke plina (<i>ostvoreni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida</i>)	Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (lokaciji, datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda
7	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici terminala za ukapljeni prirodni plin i putem elektronske pošte korisniku terminala i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke plina</i>)	Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina
8	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici terminala za ukapljeni prirodni plin i putem elektronske pošte korisniku terminala i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke</i>)	Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/satu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina

R.br.	ZAHTEJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
9	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom prekidu isporuke plina (<i>ostvoreni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida</i>)	Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda
10	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora mjesta za opskrbu UPP-om i /ili SPP-om i putem elektronske pošte korisniku mjesta za opskrbu SPP-om i/ili UPP-om i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke plina</i>)	Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR MJESTA ZA OPSKRBU UPP-om i/ili SPP-om	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj korisnika na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvoreni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina
11	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Potvrda planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora mjesta za opskrbu UPP-om i /ili SPP-om i putem elektronske pošte korisniku mjesta za opskrbu SPP-om i/ili UPP-om i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke</i>)	Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR MJESTA ZA OPSKRBU UPP-om i/ili SPP-om	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/satu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj korisnika na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvoreni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
12	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom prekidu isporuke plina (<i>ostvoreni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida</i>)	Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR MJESTA ZA OPSKRBU UPP-om i/ili SPP-om	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (lokaciji, datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda
13	<i>KVALITETA USLUGE</i>	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Maksimalni rok izdavanja energetske suglasnosti (<i>10 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, 20 radnih dana za priključenje na VT sustav</i>)	Ostvareni broj radnih dana od zaprimanja kompletnog zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	investitor priključka	0 kuna/danu	Za svaki zahtjev prate se podaci o podnosiocu zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), zahtjevu (tlačni razred, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, dan izdavanja EU, broj radnih dana od kompletiranja zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti) i ostvarenom broju radnih dana van garantiranog standarda
14	<i>KVALITETA USLUGE</i>	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Maksimalni rok izdavanja energetske suglasnosti (<i>5 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, 10 radnih dana za priključenje na VT sustav</i>)	Ostvareni broj radnih dana od zaprimanja kompletnog zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	investitor priključka	0 kuna/danu	Za svaki zahtjev prate se podaci o podnosiocu zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), zahtjevu (tlačni razred priključka, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, dan izdavanja energetske suglasnosti, broj radnih dana od kompletiranja zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti) i ostvarenom broju radnih dana van garantiranog standarda

R.br.	ZAHTEJV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
15	KVALITETA USLUGE	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Maksimalni rok za izvedbu priključka (30 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, za priključenje na VT sustav prema roku iz ugovora)	Ostvareni broj radnih dana od zaprimanja potpunog zahtjeva za izvedbu priključka i ispunjavanja tehničkih uvjeta (ishođenje potrebnih dozvola i suglasnosti) do puštanja plina u priključak za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	investitor priključka	0 kuna/danu	Za svaki zahtjev prate se podaci o podnositelju zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), zahtjevu (tlačni razred, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, ispunjavanja tehničkih uvjeta, dan puštanja plina u priključak, broj radnih dana za pojedino priključenje) i ostvarenom broju radnih dana van garantiranog standarda
16	KVALITETA USLUGE	DOLAZAK OVLAŠTENE OSOBE	Točnost dolaska ovlaštene osobe u terminu iz najave (termin u rasponu od najdulje 2 sata)	Dolazak ovlaštene osobe unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac	0 kn/satu van termina iz najave	Za svaki dolazak ovlaštene osobe prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), najavi (evidencijski broj ili oznaka najave, termin iz najave, vrijeme dolaska) i ostvarenom broju sati van garantiranog standarda
17	KVALITETA USLUGE	DOSTAVA OČITANJA OPSKRBLJIVAČU	Dostava podatka o potrošnji za obračunsko razdoblje (u roku propisanom MPDS, do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce koji koriste opskrbu plinom u obvezi javne usluge, odnosno do 8. dana u narednom mjesecu za ostale krajnje kupce)	Broj ostvarenih dana od krajnjeg roka za dostavu unutar garantiranog standarda do dana dostave svih podataka o potrošnji za obračunsko razdoblje	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	opskrbljivač plinom	250 kuna/danu	Prate se podaci o datumu dostavljanja posljednjeg podatka o očitavanju potrošnje plina i ostvarenom broju dana van garantiranog standarda

R.br.	ZAHTEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
18	KVALITETA USLUGE	NALOG OPSKRBLJIVAČA ZA OBUSTAVOM ISPORUKE PLINA	Maksimalni rok za obustavu isporuke plina od dana zaprimanja naloga opskrbljivača (15 radnih dana)	Ostvareni broj radnih dana od dana zaprimanja naloga opskrbljivača do dana obustave isporuke plina krajnjem kupcu unutar garantiranog standarda, pri čemu obustava ne može započeti u petak, subotu ili nedjelju, na državni praznik ili dan prije praznika	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	opskrbljivač plinom	TM1 - 5 kuna/dan/OMM TM2 -15 TM3 -30 TM4 -60 TM5 - 200 TM6 - 1.000 TM7 - 2.500 TM8 - 4.500 TM9 - 10.000 TM10 - 20.000 TM11 - 30.000 TM12 - 70.000	Za svaki nalog prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i podaci o nalogu (naziv opskrbljivača, datum zaprimanja naloga opskrbljivača, datumi i broj neuspjelih pokušaja obustave isporuke plina, datum obustave isporuke plina, ostvareni broj radnih dana od datuma naloga opskrbljivača do datuma obustave isporuke plina)
19	KVALITETA USLUGE	NASTAVAK ISPORUKE PLINA PO NALOGU OPSKRBLJIVAČA	Maksimalni rok za ponovnu uspostavu isporuke plina od dana zaprimanja naloga opskrbljivača (2 radna dana)	Ostvareni broj radnih dana od dana zaprimanja naloga opskrbljivača do dana nastavka isporuke plina krajnjem kupcu unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac	0 kuna/dan	Za svaki nalog prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i podaci o nalogu (naziv opskrbljivača, datum zaprimanja naloga opskrbljivača, datum nastavka isporuke isporuke plina, ostvareni broj radnih dana od datuma naloga do datuma nastavka isporuke plina)
20	KVALITETA USLUGE	DOSTAVA OČITANJA OPSKRBLJIVAČU	Dostava podatka o potrošnji za obračunsko razdoblje (u roku propisanom MPDS, do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce koji koriste opskrbu plinom u obvezi javne usluge, odnosno do 8. dana u narednom mjesecu za ostale krajnje kupce)	Broj ostvarenih dana od krajnjeg roka za dostavu unutar garantiranog standarda do dana dostave svih podataka o potrošnji za obračunsko razdoblje	ORGANIZATOR ZATVORENOG DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	opskrbljivač plinom	0 kuna/danu	Prate se podaci o datumu dostavljanja posljednjeg podatka o očitavanju potrošnje plina i ostvarenom broju dana van garantiranog standarda

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARD KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARD KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
21	KVALITETA USLUGE	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Maksimalni rok za ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca (10 radnih dana)	Ostvareni broj radnih dana za pojedini ispravak računa unutar garantiranog standarda	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	krajnji kupac	10 kuna/dan	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) , identifikacijska oznaka OMM i zahtjevu (evidencijski broj ili oznaka, način i datum zaprimanja, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen, broj radnih dana od zaprimanja zahtjeva za ispravak računa do ispravka računa odnosno odbijanja zahtjeva računa)
22	KVALITETA USLUGE	NALOG ZA NASTAVKOM ISPORUKE PLINA NAKON PODMIRIVANJA OBVEZA	Maksimalni rok za podnošenje naloga operatoru plinskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac za ponovnu uspostavu isporuke plina (1 radni dan)	Ostvareni broj radnih dana od dana podmirivanja obveza do podnošenja naloga operatoru distribucijskog sustava unutar garantiranog standarda	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	krajnji kupac	0 kuna/dan	Za svaki nalog prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i podaci o nalogu (naziv operatora distribucijskog sustava, dan podmirivanja obveza, dan podnošenja zahtjeva za ponovnu uspostavu isporuke plina, broj radnih dana od podmirivanja obveza do podnošenja zahtjeva za uspostavu isporuke plina)

* - pravo na nadoknadu ostvaruje se na zahtjev

Tablica 3. Standardna kvaliteta plina

Sve vrijednosti odnose se na obujam plina od 1 m³ pri apsolutnom tlaku plina 101.325 Pa (1,01325 bar) i temperaturi plina 288,15 K (15°C).

PRIRODNI PLIN		
A. Kemijski sastav, mol %		
Metan (CH ₄)	minimalno	85
Etan (C ₂ H ₆)	maksimalno	7
Propan (C ₃ H ₈) i viši ugljikovodici	maksimalno	6
Inertni plinovi (N ₂ + CO ₂)	maksimalno	7
Ugljični dioksid (CO ₂)	maksimalno	2,5
Kisik (O ₂)	maksimalno	0,001
B. Sadržaj sumpora, mg/m³		
Sumpor ukupni (S)	maksimalno	30
Sumporovodik i karbonil sulfid ukupno (H ₂ S+COS)	maksimalno	5
Merkaptani (RSH)	maksimalno	6
C. Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m³		
	minimalno	10,28
	maksimalno	12,75
D. Donja ogrjevna vrijednost Hd, kWh/m³		
	minimalno	9,25
	maksimalno	11,47
E. Gornji Wobbe – indeks Wg, kWh/m³		
	minimalno	12,75
	maksimalno	15,81
F. Donji Wobbe – indeks Wd, kWh/m³		
	minimalno	11,48
	maksimalno	14,23
G. Relativna gustoća d		
	minimalno	0,56
	maksimalno	0,70
H. Točka rosišta, °C pri tlaku od 70 bar		
vode		-8
ugljikovodika		-2
I. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu		

ISPARENI UKAPLJENI NAFTNI PLIN		
A. Kemijski sastav, mol %		
Propan (C ₃ H ₈)	minimalno	35
Butan (C ₄ H ₁₀)	minimalno	50
B. Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m³		
	minimalno	27,22
	maksimalno	34,39
C. Donja ogrjevna vrijednost Hd, kWh/m³		
	minimalno	24,72
	maksimalno	31,42
D. Gornji Wobbe – indeks Wg, kWh/m³		
	minimalno	20,14
	maksimalno	25,44
E. Donji Wobbe – indeks Wd, kWh/m³		
	minimalno	18,28
	maksimalno	23,22
F. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu		

MIJEŠANI UKAPLJENI NAFTNI PLIN		
A. Kemijski sastav, mol %		
Propan (C ₃ H ₈) u smjesi propan butan	minimalno	35
Butan (C ₄ H ₁₀) u smjesi propan butan	minimalno	50
Zrak	minimalno	50
B. Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m³		
	minimalno	14,03
	maksimalno	17,00
C. Donja ogrjevna vrijednost Hd, kWh/m³		
	minimalno	12,97
	maksimalno	15,06
D. Gornji Wobbe – indeks Wg, kWh/m³		
	minimalno	11,86
	maksimalno	14,39
E. Donji Wobbe – indeks Wd, kWh/m³		
	minimalno	10,94
	maksimalno	12,75
F. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu		