



## REPUBLIKA HRVATSKA

### HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA

Ulica grada Vukovara 14  
10000 Zagreb

**KLASA: 391-08/22-01/23**

**URBROJ: 371-06-22-4**

**Zagreb, 14. rujna 2022.**

Na temelju članka 14. točke 1. Zakona o regulaciji energetske djelatnosti („Narodne novine“, broj 120/12 i 68/18), Hrvatska energetska regulatorna agencija, OIB: 83764654530 je na 30. sjednici Upravnog vijeća Hrvatske energetske regulatorne agencije, održanoj 14. rujna 2022. donijela sljedeću

## ODLUKU

1. Nalaže se energetske subjektu GRADSKA PLINARA ZAGREB-OPSKRBA društvo s ograničenom odgovornošću za opskrbu plinom, Radnička cesta 1, Zagreb, OIB: 74364571096, da kao opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge, radi osiguravanja sigurnosti, redovitosti, kvalitete i cijene opskrbe kućanstava te radi ostvarivanja prava krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo na povratak na javnu uslugu opskrbe plinom, za sva distribucijska područja na kojima je određen kao opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge opskrbe plinom:
  - a) pokrene postupke promjene opskrbljivača plinom za sva obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo za koja je primio obrasce zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom potpisane od krajnjih kupaca, u što kraćem roku, odnosno:
    - za zahtjeve primljene do 14. rujna 2022. - najkasnije do 20. rujna 2022.,
    - za zahtjeve primljene nakon 14. rujna 2022. - najkasnije u roku od 5 dana od dana primitka zahtjeva za promjenu opskrbljivača,
  - b) omogući primanje zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom i elektroničkim putem te da na svojoj mrežnoj stranici omogući jednostavan i lako dostupan pristup informacijama o promjeni opskrbljivača plinom, elektroničkoj adresi za dostavu zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom i poveznici za preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom, o čemu je dužan obavijestiti Hrvatsku energetske regulatornu agenciju i dostaviti joj odgovarajuće dokaze na adrese elektroničke pošte [hera@hera.hr](mailto:hera@hera.hr) i [plin@hera.hr](mailto:plin@hera.hr) u roku od 3 (tri) dana od dana primitka ove Odluke,
  - c) u roku od 7 (sedam) dana od dana primitka ove Odluke dostavi Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji popis krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo za koje je do dana primitka ove Odluke primio zahtjeve za promjenu opskrbljivača plinom, a koji popis najmanje treba sadržavati: redni broj, identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta, OIB krajnjeg kupca, ime, prezime i adresu krajnjeg kupca, naznaku o kojem distribucijskom području se radi, datum primitka zahtjeva i status postupka promjene opskrbljivača (nije pokrenut, u tijeku, proveden, prekinut), i to u pisanom i u elektroničkom obliku (u Excel formatu).
2. Ova Odluka objavit će se na internetskoj stranici Hrvatske energetske regulatorne agencije.

## O b r a z l o ž e n j e

U obavljanju poslova iz svoje nadležnosti, Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: HERA) je primila brojne upite i prigovore krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo u odnosu na postupanje energetskog subjekta GRADSKA PLINARA ZAGREB-OPSKRBA društvo s ograničenom odgovornošću za opskrbu plinom, Radnička cesta 1, Zagreb, OIB: 74364571096 (dalje: GPZ-OPSKRBA) u vezi s postupkom promjene opskrbljivača plinom, odnosno povratkom s tržišne na javnu uslugu opskrbe plinom.

Konkretno, krajnji kupci iz kategorije kućanstvo navode da od GPZ-OPSKRBE ne primaju povratnu informaciju u vezi s postupkom promjene opskrbljivača plinom, odnosno povratkom s tržišne na javnu uslugu opskrbe plinom, kao i da dostava zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom, putem adrese elektroničke pošte Javnausluga@gpz-opskrba.hr, koja je u tu svrhu navedena na mrežnoj stranici GPZ-OPSKRBE na poveznici <https://www.gpz-opskrba.hr/novosti/promjena-opskrbljivaca-plina/1771>, nije moguća jer je „*primateljev poštanski sandučić pun i trenutno ne može primiti nove poruke*“. Osim toga, ističe se i da je komunikacija između krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo i GPZ-OPSKRBE s time u vezi otežana i telefonskim putem.

U vezi s navedenim, HERA je izvršila i uvid na mrežne stranice GPZ-OPSKRBE te je utvrdila da je informacija o promjeni opskrbljivača plinom i adresi elektroničke pošte za dostavu zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom, odnosno obavijest GPZ-OPSKRBE od 3. ožujka 2022., koja glasi:

*„Poštovani kupci,  
uslijed povećanog broja Vaših upita, ovim putem Vam želimo omogućiti lakše preuzimanje potrebnog obrasca za promjenu opskrbljivača plinom.  
Poveznica za preuzimanje zahtjeva za promjenu opskrbljivača dostupna je OVDJE.  
Nakon što preuzmete svoj obrazac sa pripadajućim barkodom, isti popunite, potpišite i dostavite na e-mail adresu navedenu niže kako bi u Vaše ime pokrenuli postupak promjene opskrbljivača.  
Javnausluga@gpz-opskrba.hr  
Napominjemo da sav dospjeli dug prema postojećem opskrbljivaču mora biti podmiren za uspješan prelazak, kao i potrebu da podaci na obrascu budu potpuni i točni (ističemo OIB, identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta ID\_OMM, te trenutno stanje brojila).  
Zahvaljujemo na ukazanom povjerenju.  
Vaša Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o.“*

objavljena na poveznici <https://www.gpz-opskrba.hr/novosti/promjena-opskrbljivaca-plina/1771>, u dijelu „Novosti“, a do koje poveznice nije jednostavno doći.

**Zakonom o tržištu plina** („Narodne novine“, broj 18/18 i 23/20; dalje: Zakon) propisano je:

- da krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na promjenu opskrbljivača, u skladu s aktom iz članka 95. Zakona (članak 57. stavak 1.),
- da se postupak promjene opskrbljivača plinom mora provesti unutar razdoblja od 15 radnih dana sukladno aktu iz članka 95. Zakona, osim u slučaju članka 57. stavka 7. Zakona (članak 57. stavak 3.),
- da se promjena opskrbljivača provodi na temelju zahtjeva krajnjeg kupca, osim ako nije riječ o zajamčenoj opskrbi iz članka 60. Zakona (članak 57. stavak 4.),
- da opskrbljivač u obvezi javne usluge opskrbljuje plinom kupca iz kategorije kućanstvo po reguliranim uvjetima radi osiguravanja sigurnosti, redovitosti, kvalitete i cijene opskrbe kućanstava (članak 59. stavak 1.),

- da je opskrbljivač plinom, između ostaloga, dužan sudjelovati u postupku promjene opskrbljivača plinom za kupca koji je priključen na distribucijski sustav sukladno odredbama akta iz članka 95. Zakona (članak 63. točka 10.),
- da je opskrbljivač u obvezi javne usluge, osim dužnosti iz članka 63. Zakona, dužan, između ostaloga, obavljati opskrbu u obvezi javne usluge kupaca iz kategorije kućanstvo na njihov zahtjev te im omogućiti ponovno vraćanje na korištenje opskrbe u obvezi javne usluge (članak 64. točka 4.),
- da krajnji kupac ima pravo, između ostaloga i na slobodan izbor i besplatni postupak promjene opskrbljivača plinom, u skladu s odredbama Zakona i odredbama akta iz članka 95. Zakona (članak 70. stavak 1. točka 1.),
- da krajnji kupci iz kategorije kućanstvo imaju pravo na opskrbu plinom u okviru javne usluge od strane opskrbljivača u obvezi javne usluge (članak 70. stavak 2.).

Nadalje, **Općim uvjetima opskrbe plinom** („Narodne novine“, broj 50/18, 88/19, 39/20 i 100/21; dalje: Opći uvjeti) propisano je:

- da 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 (članak 8. stavak 1.),
- da 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 (članak 28. stavak 1.),
- da krajnji kupac slobodno bira novog opskrbljivača plinom prema pravilima kojima se uređuju tržišni odnosi, a novi opskrbljivač nije dužan prihvatiti zahtjev za promjenu opskrbljivača (članak 28. stavak 4.),
- da je iznimno od članka 28. stavka 4. Općih uvjeta, opskrbljivač plinom dužan 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 28. stavak 5.),
- da 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 postupka promjene opskrbljivača (članak 29. stavak 1.),
- da zahtjev za promjenu opskrbljivača podnosi krajnji kupac, a isti između ostalog 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 datumu preuzimanja obrasca (članak 29. stavak 2.),
- da se zahtjev iz članka 29. stavka 2. Općih uvjeta podnosi na propisanom obrascu iz Priloga 1. Općih uvjeta koji je sastavni dio Općih uvjeta, a koji se preuzima iz informacijskog sustava operatora tržišta plina (članak 29. stavak 3.),
- da postupak promjene opskrbljivača traje najviše 15 radnih dana računajući od dana pokretanja postupka (članak 31. stavak 1.),
- da 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 (članak 35. stavak 1.),
- da novi opskrbljivač:
  - objavljuje poveznicu na mrežnu stranicu operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca iz članka 29. stavka 3. Općih uvjeta,

- objavljuje obrazac zahtjeva za prekid 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 promjene opskrbljivača, na prvi dan postupka promjene opskrbljivača,
  - obavještava krajnjeg kupca o prekinutom ili o završenom postupku promjene opskrbljivača, do četvrtog radnog dana postupka promjene opskrbljivača,
  - prije pokretanja postupka ili najkasnije do dana završetka postupka promjene opskrbljivača plinom krajnjem kupcu dostavlja odgovarajući ugovor (članak 35. stavak 2.),
- da 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 (članak 36. stavak 1.),
- da zahtjev iz članka 36. stavka 1. Općih uvjeta krajnji kupac podnosi novom opskrbljivaču, pisanim ili elektroničkim putem, na obrascu čiji je sadržaj propisan u Prilogu 1. Općih uvjeta, pri čemu krajnji kupac mora očitati i upisati stanje plinomjera (članak 36. stavak 2.).

Na temelju članka 59. stavka 6., a u vezi s člankom 61. stavkom 6. i člankom 62. i 112. stavkom 2. Zakona o tržištu plina („Narodne novine“, broj 18/18) i člankom 20. stavkom 2. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o tržištu plina („Narodne novine“, broj 23/20), HERA je na 27. sjednici Upravnog vijeća održanoj 11. prosinca 2020. donijela odluke o određivanju opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom za razdoblje od 1. travnja 2021. do 30. rujna 2024., kojima je GPZ-OPSKRBA određena za opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom za 13 distribucijskih područja u Republici Hrvatskoj. U skladu s navedenim odlukama te odredbama članka 64. Zakona GPZ-OPSKRBA dužna je na distribucijskim područjima na kojima je određena za opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom obavljati opskrbu plinom u obvezi javne usluge po reguliranim uvjetima, odnosno obavljati opskrbu plinom u obvezi javne usluge kupaca iz kategorije kućanstvo na njihov zahtjev te im omogućiti ponovno vraćanje na korištenje opskrbe plinom u obvezi javne usluge. Nadalje, u skladu sa spomenutim odlukama GPZ-OPSKRBA dužna je:

- obračunavati i naplaćivati isporučeni plin kupcima iz kategorije kućanstvo koji koriste javnu uslugu prema iznosima tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom, određenima odlukama HERA-e na temelju Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu,
- ispunjavati sve obveze propisane propisima kojima se uređuje energija, regulacija energetskih djelatnosti, trgovačka društva i porezi, te ispuniti i kontinuirano održavati pokazatelje pravne, tehničke, financijske i stručne sposobnosti za obavljanje djelatnosti opskrbe plinom, kao i druge uvjete na temelju kojih je odabran za opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom.

Postojeći zakonodavni okvir potiče tržišno formiranje cijene i tržišno natjecanje u dijelu tržišnih energetskih djelatnosti, dok je u dijelu regulirane javne usluge naglasak na zaštiti krajnjih kupaca i postavljanju unaprijed poznatih okvira poslovanja, s krajnjom cijenom koja je regulirana za troipolgodisnje razdoblje prema formuli propisanoj važećom Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu, a s kojom su opskrbljivači

plinom bili upoznati prije javnog natječaja za određivanje opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom.

Stoga je nužno i od iznimne je važnosti, da radi osiguravanja sigurnosti, redovitosti, kvalitete i cijene opskrbe kućanstava, GPZ-OPSKRBA kao energetska subjekt koji obavlja javnu uslugu opskrbe plinom, osigura isporuku plina i dostatne količine plina koje su potrebne za život i rad građana, kako je to propisano člankom 59. stavkom 1. Zakona.

Slijedom navedenog, a na temelju ovlasti iz članka 14. točke 1. Zakona o regulaciji energetske djelatnosti, kojim je popisano da u obavljanju poslova HERA ima ovlast donositi obvezujuće odluke energetskim subjektima, iz svoje nadležnosti, u skladu s odredbama Zakona o regulaciji energetske djelatnosti, zakona kojim se uređuje energetska sektor i drugim zakonima kojima se uređuju pojedina tržišta energije, odlučeno je kao točki 1. izreke ove Odluke.

Člankom 27. stavkom 9. Zakona o regulaciji energetske djelatnosti popisano je da se pojedinačne odluke koje Upravno vijeće HERA-e donosi u obavljanju javnih ovlasti objavljuju na internetskoj stranici HERA-e pa je stoga odlučeno kao u točki 2. izreke ove Odluke.

**Predsjednik Upravnog vijeća**

**mr. sc. Danijel Žamboki, v. r.**

#### **Uputa o pravnom lijeku:**

Ovo Rješenje je izvršno.

Protiv ovoga Rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor tužbom kod Upravnog suda u Zagrebu, u roku od 30 dana od dostave ovoga Rješenja.