



## **Prava krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo na korištenje opskrbe u obvezi javne usluge i ispunjavanje propisanih obveza opskrbljivača plinom u dijelu promjene opskrbljivača**

Potaknuti brojnim upitima krajnjih kupaca kategorije kućanstvo i temeljem informacija o opskrbljivačima plinom koji prestaju s pružanjem opskrbe plinom kupcima kategorije kućanstvo po tržišnim načelima u svjetlu trenutnih tržišnih okolnosti, Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: HERA) ovim putem upućuje na prava krajnjih kupaca i na dužnosti opskrbljivača plinom koje su propisane Zakonom o tržištu plina („Narodne novine“, broj 18/18 i 23/20; dalje: Zakon) i Općim uvjetima opskrbe plinom („Narodne novine“, broj 50/18, 88/19, 39/20, 100/21 i 103/22; dalje: Opći uvjeti).

Svaki krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na promjenu opskrbljivača, u skladu s Općim uvjetima, a koja se provodi na temelju zahtjeva krajnjeg kupca, a kako je propisano člankom 57. stavcima 1. i 4. Zakona.

Osim prema tržišnim uvjetima koje slobodno ugovaraju s bilo kojim opskrbljivačem plinom u Republici Hrvatskoj, krajnji kupci iz kategorije kućanstvo mogu odabrati opskrbu plinom u okviru javne usluge, prema reguliranim uvjetima opskrbe i cijeni plina koju određuje HERA, od opskrbljivača u obvezi javne usluge koji je određen za pojedino distribucijsko područje.

Važeća Odluka o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom za razdoblje od 1. travnja do 31. prosinca 2022. te za razdoblje od 1. siječnja do 31. ožujka 2023. („Narodne novine“, broj 32/22) donesena je u ožujku 2022., a iznos godišnjeg i mjesečnog troška za plin za opskrbu plinom u obvezi javne usluge, za odabrano distribucijsko područje i godišnju potrošnju plina, krajnji kupac može saznati korištenjem aplikacije [iPlin](#).

U tom smislu, bitno je istaknuti da su opskrbljivači plinom koju su određeni za opskrbljivača u obvezi javne usluge dužni prihvatiti zahtjev za promjenu opskrbljivača krajnjeg kupca koji ima pravo na opskrbu plinom u obvezi javne usluge na distribucijskom području na kojem taj opskrbljivač obavlja opskrbu plinom u obvezi javne usluge, a kako je propisano odredbama članka 28. stavaka 4. i 5. Općih uvjeta.

Zahtjev za promjenu opskrbljivača krajnji kupac podnosi novom opskrbljivaču, u skladu s člankom 36. Općih uvjeta, pisanim ili elektroničkim putem, na propisanom obrascu koji se može preuzeti [ovdje](#). U slučaju da je elektronička pošta odabranog opskrbljivača zbog tehničkih razloga nedostupna, upućuju se krajnji kupci da svoje zahtjeve upute putem pošte (preporučenom pošiljkom).

Novi opskrbljivač plinom, po zaprimanju zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom od strane krajnjeg kupca dužan je najkasnije do petog radnog dana od dana zaprimanja navedenog zahtjeva obavijestiti krajnjeg kupca o prihvaćanju ili odbijanju istog, a u skladu s člankom 36. stavkom 3. Općih uvjeta i imajući u vidu članak 28. stavaka 5. Općih uvjeta.

Odredbama Zakona i Općim uvjetima propisani su osnovni zahtjevi koji se moraju poštivati prilikom ugovaranja uvjeta opskrbe plinom, što, između ostaloga, uključuje i propisani minimalni sadržaj ugovora o opskrbi plinom te sadržaj uvjeta opskrbljivača, a sve u svrhu informiranja krajnjeg kupca o njegovim pravima i obvezama te pravima i obvezama opskrbljivača plinom.



U tom smislu, člankom 6. Općih uvjeta propisano je postupanje opskrbljivača plinom u slučaju izmjene ugovorenih uvjeta opskrbe plinom, na način da je propisan rok i način obavještanja krajnjih kupaca o izmjeni, kao i pravo krajnjeg kupca da u propisanom roku raskine ugovor o opskrbi u slučaju neprihvatanja novih nepovoljnijih uvjeta, dok je člankom 7. stavcima 7. i 8. Općih uvjeta, regulirano postupanje opskrbljivača plinom u vezi s prestankom važenja ugovora o opskrbi plinom, na način da je propisan rok i način obavještanja krajnjeg kupca o mogućnostima koje mu pritom stoje na raspolaganju.

Naime, budući da ugovorom o opskrbi plinom krajnji kupac i opskrbljivač plinom ugovaraju trajanje ugovora, kao i uvjete za njegov raskid, a uzimajući u obzir da je Općim uvjetima opskrbe plinom propisano da je opskrbljivač plinom dužan 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, proizlazi da su opskrbljivači plinom dužni obavijestiti krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora i njegovog raskida iz članka 7. stavka 1. Općih uvjeta na način i u roku koji je s njima ugovoren ugovorom o opskrbi plinom, odnosno najkasnije 30 dana prije ugovorom propisanog roka za raskid ugovora, i to pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem. Obavještanje elektroničkim putem podrazumijeva slanje individualne elektroničke poruke krajnjem kupcu na dogovorenu adresu elektroničke pošte, ukoliko opskrbljivač plinom i krajnji kupac imaju dogovoren takav kanal komunikacije.

Prilikom slanja obavijesti o prestanku važenja sklopljenog ugovora i raskidu ugovora opskrbljivači plinom su dužni informirati i upoznati krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o posljedicama nesklapanja novog ugovora o opskrbi plinom te njegovu pravu na promjenu opskrbljivača plinom, na način da mu ukaže na mogućnost sklapanja ugovora o opskrbi po tržišnim načelima s bilo kojim drugim opskrbljivačem plina u Republici Hrvatskoj, kao i njegovu pravu na povratak na opskrbu u obvezi javne usluge s navođenjem tko je određeni opskrbljivač u obvezi javne usluge za distribucijsko područje na kojem se nalazi konkretni krajnji kupac iz kategorije kućanstvo.

Osim navedenih informacija koje su opskrbljivači plinom dužni dostaviti krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo, preporuča se opskrbljivačima da krajnjim kupcima dostave i pojašnjenje i upute za postupak promjene opskrbljivača plinom, kao i Obrazac zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom, a u svrhu dodatnog informiranja i pomoći krajnjim kupcima.

Više informacija o svojim pravima na tržištu plina kupci plina iz kategorije kućanstvo mogu pronaći [ovdje](#).