

Informacije za kupce plina iz kategorije kućanstvo

U nastavku su objašnjeni osnovni pojmovi i prava kupca plina iz kategorije kućanstvo.

Što je opskrba plinom?

Opskrba plinom je prodaja plina kupcima. Za kupce iz kategorije kućanstvo može se obavljati kao opskrba u obvezi javne usluge ili kao tržišna opskrba plinom.

Značajka opskrbe u obvezi javne usluge je prodaja plina po reguliranim uvjetima i cijeni plina.

Značajka tržišne opskrbe plinom je slobodno ugovaranje cijene i uvjeta isporuke plina.

Tko me može opskrbljivati plinom?

Krajnji kupac iz kategorije kućanstvo može kupovati plin od opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge ili od opskrbljivača plinom prema tržišnim uvjetima.

Za svako distribucijsko područje u RH odlukom HERA-e određen je „zadani“ opskrbljivač plinom za kućanstva koja koriste javnu uslugu. Popis opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge po pojedinim distribucijskim područjima možete pronaći u specijaliziranoj aplikaciji *iPlin* (informativni za kupce plina iz kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge), na internetskoj stranici HERA-e: <https://www.hera.hr/hr/iplin/>.

Kupac iz kategorije kućanstvo ima pravo odabira želi li kupovati plin po reguliranim uvjetima od opskrbljivača u obvezi javne usluge ili slobodno na tržištu od istog ili bilo kojeg drugog opskrbljivača plinom koji je aktivan na maloprodajnom tržištu plina. Popis svih opskrbljivača plinom možete naći na internetskoj stranici HERA-e: https://www.hera.hr/hr/html/registar_dozvola_14.html.

Moram li odabrati novog opskrbljivača plinom?

Ne. Kupca iz kategorije kućanstvo koji ne odabere novog opskrbljivača plinom opskrbljuje opskrbljivač u obvezi javne usluge na njegovom području.

Mogu li se, kao kupac iz kategorije kućanstvo koji koristi tržišnu opskrbu plinom, vratiti na opskrbu plinom u obvezi javne usluge?

Da. Kupac iz kategorije kućanstvo uvijek se može vratiti na opskrbu u obvezi javne usluge, ali pri tome treba paziti na odredbe iz tržišnog ugovora koje mogu sadržavati nadoknadu u slučaju prijevremenog raskida ugovora.

Koliko često mogu promijeniti opskrbljivača plinom i da li se to naplaćuje?

Broj promjena opskrbljivača plinom nije ograničen. Postupak promjene opskrbljivača plinom ne može se pokrenuti samo u slučaju kada je postupak promjene već u tijeku.

Za krajnjeg kupca svaki postupak promjene opskrbljivača plinom je besplatan. U slučaju kada krajnji kupac ima važeći tržišni ugovor o opskrbi plinom isti može sadržavati nadoknadu u slučaju prijevremenog raskida ugovora.

Koji su mogući rizici promjene opskrbljivača plinom?

Ako ugovor o opskrbi sa postojećim opskrbljivačem sadrži određene pogodnosti (npr. popuste ili poklone) za kupca, ugovor može sadržavati odredbe o vraćanju iskorištenih pogodnosti ukoliko se raskida prije ugovorenog roka. Te odredbe moraju u ugovoru biti jasno definirane i predložene kupcu. Obavezno provjerite odredbe Ugovora i Općih uvjeta postojećeg opskrbljivača.

Ako odaberem novog, tržišnog opskrbljivača mogu li ostati bez plina?

Kupac koji uredno ispunjava svoje ugovorne obveze i uredno plaća račune, ne može ostati bez plina.

Ako kupac iz kategorije kućanstvo iz bilo kojeg razloga ostane bez opskrbljivača, plinom će ga opskrbljivati zajamčeni opskrbljivač koji je odlukom HERA-e određen za RH.

Koju cijenu plina krajnji kupac plaća u slučaju opskrbe u obvezi javne usluge?

Isporučeni plin kućanstvima koja koriste javnu uslugu opskrbe plinom naplaćuje se primjenom regulirane cijene, i to kroz tarifnu stavku za isporučenu količinu plina (Ts1) i fiksnu mjesečnu naknadu (Ts2). Reguliranu cijenu po pojedinim distribucijskim područjima odlukom određuje HERA u skladu s propisanim metodologijama. Iznos godišnjeg i mjesečnog troška za plin, za odabrano distribucijsko područje i godišnju potrošnju plina, krajnji kupac može saznati korištenjem aplikacije [iPlin](#).

Koju cijenu plina krajnji kupac plaća u slučaju tržišne opskrbe plinom?

Cijena plina za kućanstva u uvjetima tržišne opskrbe plinom slobodno se formira na tržišnim osnovama, što znači da je predmet dobrovoljnog i obostranog sporazuma opskrbljivača i krajnjeg kupca.

U ugovoru o opskrbi plinom koji se sklapa na tržišnim osnovama definira se način utvrđivanja krajnje cijene plina tijekom ugovornog razdoblja, odnosno da li je cijena fiksna ili promjenjiva. Ako je cijena promjenjiva, ugovorom se definiraju i način i uvjeti promjene pojedinih elemenata cijene tijekom ugovornog razdoblja.

Na što trebam obratiti pozornost kod odabira novog opskrbljivača plinom?

Opskrbljivač je dužan krajnjeg kupca unaprijed upoznati s uvjetima iz ugovora o opskrbi plinom te mora voditi računa da kupac dobije sve relevantne informacije na temelju kojih može samostalno zaključiti koja je usluga opskrbe plinom – u obvezi javne usluge ili tržišna – za njega povoljnija.

Ugovor o opskrbi plinom mora biti jasno napisan, propisujući prava i obveze opskrbljivača i kupca na jednostavan i nedvosmislen način. Svaki opskrbljivač mora osigurati da su njegovim krajnjim kupcima uvjeti dobro poznati prije sklapanja ugovora.

Koliko računa ću dobivati za potrošeni plin ako promijenim opskrbljivača plinom?

Svi krajnji kupci plina dobivaju samo jedan račun.

Što još trebam znati o promjeni opskrbljivača plinom?

Promjenu opskrbljivača plinom započinje krajnji kupac podnošenjem zahtjeva za promjenu opskrbljivača (na propisanom obrascu).

Kupac treba provjeriti svoje obveze koje ima s osnove ugovora o opskrbi s postojećim opskrbljivačem u pogledu cijene, te dodatne uvjete – naročito trajanje ugovorne obveze i moguće novčane naknade za prijevremeni raskid ugovora.

Postupak promjene opskrbljivača plinom može se prekinuti iz razloga ako krajnji kupac želi odustati od promjene opskrbljivača plinom ili u slučaju da krajnji kupac na dan početka promjene opskrbljivača ima dospjele, a neplaćene račune za potrošeni plin.

Što mogu napraviti ako smatram da je opskrbljivač plinom primijenio nepošten i/ili zavaravajući način prodaje?

Krajnji kupac može odustati od postupka promjene opskrbljivača za vrijeme trajanja postupka promjene opskrbljivača sve do završetka postupka promjene opskrbljivača bez ikakvih troškova.

Kome se mogu obratiti za pomoć ili informaciju oko promjene opskrbljivača plinom?

Za izravne informacije možete se obratiti bilo kojem aktivnom opskrbljivaču plinom.

Ako želite saznati više o promjeni opskrbljivača, na internetskim stranicama HERA-e nalaze se Opći uvjeti opskrbe plinom kojima je definiran cijeli postupak.

Što je distribucija plina?

Distribucija plina je razvod plina plinovodima radi isporuke plina krajnjim kupcima, a koja ne uključuje opskrbu plinom. Distribuciju plina na određenom području obavlja operator distribucijskog sustava (distributer).

Koliko distributera plina postoji u Republici Hrvatskoj?

Popis svih distributera plinom možete naći na internetskim stranicama HERA-e: https://www.hera.hr/hr/html/registar_dozvola_11.html.

Distributer plina obavlja distribuciju plina na određenom distribucijskom području u RH na temelju dozvole za obavljanje energetske djelatnosti koju izdaje HERA i ugovora o koncesiji koji sklapa s područnom (regionalnom) samoupravom (županija). Distributer je odgovoran za rad, održavanje i razvoj distribucijskog sustava na svom distribucijskom području. Distributer plina također obavlja i očitavanje stanja plinomjera, održavanje i zamjenu plinomjera i druge mjerne opreme, te ispitivanje plinskih instalacija kod krajnjih kupaca iz kategorije kućanstava.

Mogu li promijeniti distributera plina?

Ne. Na svakom distribucijskom području djeluje samo jedan distributer plina koji to pravo ostvaruje temeljem Ugovora o koncesiji.

Tko, kada i na koji način očitava stanja plinomjera?

Očitavanja stanja plinomjera obavlja distributer plina na svom distribucijskom području.

Za kućanstva obračunsko razdoblje može biti jednomjesečno, tromjesečno ili šestomjesečno, a što ovisi o odluci distributera o očitavanju stanja plinomjera.

Stanje plinomjera se očitava obilaskom plinomjera, dok se za krajnje kupce koji imaju ugrađen plinomjer s daljinskim očitavanjem stanje plinomjera očitava bez potrebe za fizičkim pristupom plinomjeru.

Krajnji kupac koji koristi javnu uslugu ima mogućnost dostave mjesečnih očitavanja stanja plinomjera svom opskrbljivaču.

Kome se mogu žaliti na odluku distributera plina o zahtjevu za priključenje?

Podnositelj zahtjeva za priključenje na distribucijski sustav može protiv odluke distributera plina o zahtjevu za priključenje na distribucijski sustav podnijeti žalbu HERA-i u roku od 15 dana od dana dostave odluke.

Kome se mogu žaliti na rad opskrbljivača ili distributera plina?

Strana nezadovoljna postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje može izjaviti prigovor na rad opskrbljivača ili distributera plina.

Opskrbljivač i/ili distributer plina moraju odlučiti o prigovoru u roku od 15 dana od dana izjavlivanja prigovora. Ako po odluci nezadovoljna strana i dalje smatra da su joj povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor HERA-i.

Kome se mogu žaliti na iznos računa za plin?

Krajnji kupac može svom opskrbljivaču (izdavatelju računa) podnijeti prigovor na račun za isporučeni plin.