



31000 OSIJEK • ULICA CARA HADRIJANA 7

**UGOVORNI UVJETI
ZA JAVNU USLUGU OPSKRBE PLINOM KUĆANSTAVA NA
DISTRIBUCIJSKOM PODRUČJU HEP-PLIN-a d.o.o. OSIJEK**

Osijek, travnja 2021.

Na temelju članka 63., točke 8. Zakona o tržištu plina (Narodne novine br. 18/18 i 23/120) te članka 4., stavka 6. i članka 5. stavka 2. Općih uvjeta opskrbe plinom (Narodne novine br. 50/18, 88/19 i 39/20), HEP-PLIN d.o.o. Osijek u svojstvu opskrbljivača plinom, donosi poslovni akt

UGOVORNI UVJETI ZA JAVNU USLUGU OPSKRBE PLINOM KUĆANSTAVA NA DISTRIBUCIJSKOM PODRUČJU HEP-PLIN-a d.o.o. OSIJEK

I. Opće odredbe

Članak 1.

(1) Ove Ugovorne uvjete za javnu uslugu opskrbe kućanstava na distribucijskom području HEP-PLIN-a d.o.o. Osijek (dalje u pisanju *Uvjeti ugovora*) donosi u svojstvu pravne osobe koja obavlja energetska djelatnost opskrbe plinom (dalje u pisanju *Opskrbljivač*).

(2) Ovi su *Uvjeti ugovora* sastavni dio *Ugovora o javnoj usluzi opskrbe plinom* (dalje u pisanju *Ugovor*) koji *Opskrbljivač* zaključuje s krajnjim kupcem plina iz kategorije kućanstava (dalje u pisanju *Kupac*) i kojim se uređuju njihovi međusobni odnosi.

(3) *Ugovor* mora biti zaključen u pisanom obliku te pravovaljano potpisan i ovjeren od ovlaštenih osoba obje ugovorne strane.

(4) *Ugovor* se sklapa na neodređeno vrijeme.

(5) *Opskrbljivač* je dužan na svojoj internetskoj stranici www.hep.hr/Plin objaviti tipski *Ugovor*.

(6) *Potpisivanjem Ugovora Kupac potvrđuje da je upoznat i da pristaje na sve odredbe Uvjeta ugovora.*

Članak 2.

Izrazi te kratice (pisane velikim kosim slovima) kojima se koristi u ovim *Uvjetima* imaju sljedeća značenja:

1. Donja ogrjevna vrijednost (H_d) – količina energije sadržana u obujmu prirodnog plina od 1 m^3 pri standardnim uvjetima tlaka od 101.325 Pa i temperature od 288,15 K, koja nastaje potpunim izgaranjem jednog prostornog metra suhog plina pri čemu su dimni plinovi svedeni na standardno stanje, a vodena para u njima ne kondenzira.

2. Kućanstva – krajnji kupci koji se plinom koriste samo za vlastite potrebe u kućanstvu.

3. Obračunsko mjerno mjesto (*OMM*) – mjesto primopredaje plina na kojem su utvrđuje potrošnja plina.

4. Operator distribucijskog sustava (*ODS*) – pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost distribucije plina od mjesta ulaza plina u distribucijski sustav do mjesta izlaza plina iz distribucijskog sustava.

5. Operator transportnog sustava (*OTS*) – pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost transporta plina.

6. Opskrbljivač plinom (*Opskrbljivač*) – pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost opskrbe plinom.

7. Prirodni plin (plin) – plinska smjesa ugljikovodika, koju uglavnom sačinjava metan, etan i propan, kvalitete određene u Općim uvjetima opskrbe plinom (u daljnjem tekstu: OUOP).

8. Ugovor o opskrbi prirodnim plinom (*Ugovor*) – ugovor kojim se opskrbljivač plinom obvezuje opskrbiti krajnjeg kupca na transportnom/distribucijskom sustavu, a krajnji kupac se obvezuje platiti ugovorenu cijenu.

II. Uvjeti opskrbljivača

Članak 3.

(1) Ovim *Uvjetima ugovora* utvrđuju se međusobna prava i obveze *Opskrbljivača* i *Kupca* prilikom pružanja/preuzimanja javne usluge opskrbe plinom kućanstava.

(2) Odredbe *Uvjeta ugovora* usklađene su s pravima i obvezama *Opskrbljivača* i *Kupca* koji proizlaze iz zakonskih propisa i drugih propisanih i javno objavljenih akata koji se odnose na javnu uslugu opskrbe plinom i/ili su u svezi s javnom uslugom opskrbe plinom te propisa kojima se uređuju prava potrošača.

(3) Ove *Uvjete ugovora* *Opskrbljivač* objavljuje i na svojoj internetskoj stranici www.hep.hr/Plin.

III. Preduvjeti za zaključenje ugovora o opskrbi prirodnim plinom

Članak 4.

(1) Ukoliko je kod *Kupca* nakon priključenja na distribucijski sustav došlo do promjena koje nisu u skladu s izdanom energetska suglasnošću i ugovorom o priključenju na distribucijski sustav plinovoda, a *Opskrbljivač* o tome nije dobio pisanu obavijest, *Opskrbljivač* ne snosi nikakve odgovornosti za moguće materijalne štete i druge štetne posljedice prilikom opskrbe plinom.

IV. Opskrba plinom

Članak 5.

Opskrba plinom koju *Opskrbljivač* ugovara s *Kupcem* obuhvaća nabavu plina za potrebe *Kupca*, dopremu plina transportnim i distribucijskim sustavom plinovoda, isporuku plina *Kupcu*, obračun i naplatu opskrbe plinom te povezane usluge opskrbe plinom.

Članak 6.

- (1) Potrošnju plina u obračunskom razdoblju distributer HEP-PLIN će utvrđivati na *OMM Kupca* s posljednjim danom obračunskog razdoblja uz odstupanje +/- 6 dana.
- (2) Obračunsko razdoblje je jedan mjesec.

Članak 7.

- (1) *Kupac* može s distributerom HEP-PLIN-om ugovoriti utvrđivanje isporučenih količina plina na temelju mjesečnih očitavanja koje će sam obavljati s posljednjim danom obračunskog razdoblja i očitano stanje najkasnije do 6. dana u mjesecu za protekli mjesec javljati/dostavljati distributeru HEP-PLIN-u.
- (2) Ako distributer HEP-PLIN na kraju obračunskog razdoblja nije imao pristup očitavanju potrošnje na *OMM*, a *Kupac* po ostavljenoj pisanoj obavijesti nije pravodobno očitao i dojavio potrošnju ili nije postupio prema stavku 1. ovoga članka, potrošnja plina će se procijeniti na temelju potrošnje iz odgovarajućeg obračunskog razdoblja prethodne godine.

Članak 8.

- (1) Potrošnja plina, suglasno *OUOP*, Mrežnim pravilima transportnog sustava i Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, jest isporučena energija plina (kWh) koja se izračunava tako da se isporučeni volumen plina (m³) pomnoži s obračunskim pretvorbenim faktorom za preračunavanje m³ u kWh, prema sljedećem obrascu:

$$\text{obračunski pretvorbeni faktor (kWh/m}^3\text{)} = \frac{\text{isporučena donja ogrjevna vrijednost plina (MJ/m}^3\text{)}}{3,6}$$

- (2) Podatak o isporučenoj donjoj ogrjevnoj vrijednosti plina osigurava transporter plina suglasno Mrežnim pravilima transportnog sustava.

1. Cijena opskrbe plinom

Članak 9.

- (1) Cijene plina za javnu uslugu opskrbe plinom su regulirane.
- (2) Krajnja cijena plina utvrđuje se prema tarifnom modelu obračunskog mjernog mjesta i odluci o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom suglasno Metodologiji opskrbe koju je propisala Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA), a koja će biti objavljena na mrežnim stranicama Opskrbljivača najmanje 7 dana prije stupanja na snagu.
- (3) Krajnja cijena plina sastoji se od dvije tarifne stavke: Ts1 koja se primjenjuje na isporučenu energiju iz plina (kn/kWh) ovisno o tarifnom modelu u koji je krajnji kupac razvrstan i Ts2 kao stalna (fiksna) mjesečna naknada bez obzira na količinu isporučene energije (kn/mjesec) također ovisno o tarifnom modelu u koji je krajnji kupac razvrstan.
- (4) Tarifnom stavkom za isporučenu energiju plina obuhvaćeni su troškovi nabave plina, troškovi distribucije plina i trošak opskrbe plinom (u koje su uključeni povezani troškovi skladištenja plina, troškovi transporta plina, opskrba marža i ostali troškovi).
- (5) Tarifnom stavkom za fiksnu mjesečnu naknadu (Ts2) obuhvaćeni su mjesečni troškovi povezani s obračunskim mjernim mjestom.
- (6) Krajnja cijena plina ne sadrži porez na dodanu vrijednost.
- (7) U slučaju promjene regulirane cijene neće se zaključivati aneks Ugovoru, već će se prilikom obračuna primjenjivati promijenjene cijene u skladu s odlukama HERA-e.
- (8) O svakoj promjeni uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina *Opskrbljivač* će *Kupca* obavijestiti najmanje 7 dana prije putem medija za javno informiranje i/ili putem svojih internetskih stranica.

Članak 10.

- (1) Nestandardne usluge plaćaju se prema *Cjeniku nestandardnih usluga za djelatnost distribucije plina HEP-PLIN-a* odnosno *Cjeniku nestandardnih usluga za djelatnost opskrbe plinom HEP-PLIN-a*. Cjenici se donose na temelju Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina koju propisuje HERA.
- (2) Cjenici nestandardnih usluga objavljuju se najmanje 7 dana prije stupanja na snagu na internetskim stranicama *Opskrbljivača* i *ODS-a*.

2. Obračun isporučenog plina

Članak 11.

- (1) Stanje plinomjera utvrđuje distributer HEP-PLIN-a.
- (2) *Opskrbljivač* će obračun plina načiniti na temelju podataka o potrošnji plina u obračunskom razdoblju koje je primio od distributera HEP-PLIN-a, nabavne cijene plina, propisanih tarifnih stavki za javne energetske usluge, opskrbe marže i ostalih davanja propisanih posebnim propisima te *Kupcu* ispostaviti i dostaviti račun prema strukturi krajnje cijene opskrbe plinom i sa svim propisanim podacima prema članku 23. *OUOP*.
- (3) *Opskrbljivač* će *Kupcu* izdati račun s posljednjim danom obračunskog razdoblja i dostaviti na adresu navedenoj u Ugovoru.
- (4) Ukoliko *Kupac* ne zaprimi račun za isporučeni plin, dužan je može zatražiti presliku računa, što je *Opskrbljivač* dužan odmah načiniti bez naknade troškova ponovnog izdavanja.
- (5) *Kupac* može *Opskrbljivaču* pisano prigovoriti na izdani račun najkasnije u roku od 8 dana od nadnevka primitka računa, a *Opskrbljivač* je dužan najkasnije u roku 8 dana pisano dogovoriti na prigovor.
- (6) *Kupac* može izvan obračunskog razdoblja zatražiti izvanredni obračun plina što se smatra nestandardnom uslugom.

- (7) *Kupac* može zatražiti kontrolni obračun plina što se smatra nestandardnom uslugom. U koliko je zahtjev *Kupca* bio opravdan *Opskrbljivač* neće naplatiti naknadu za kontrolni obračun.
- (8) *Kupac* može zatražiti ispravak obračuna i/ili preinaku roka naplate računa. *Opskrbljivač* je dužan u slučaju da utvrdi opravdanost zahtjeva ispraviti račun i dostaviti ga KUPCU u roku od 10 dana od dana zaprimanja zahtjeva.
- (9) *Kupac* je dužan bez odlaganja obavijestiti ODS o neispravnosti plinomjera, te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjernom mjestu u skladu s čl.64 važećih Mrežnih pravila distribucijskog sustava.
- (10) *Opskrbljivač* je dužan do 01. ožujka svake godine dostaviti podatke sukladno čl.23 st.7 OUOP.

3. Naplata isporučenog plina

Članak 12.

- (1) *Kupac* je dužan do nadnevka naznačenog na računu izvršiti uplatu na transakcijski račun *Opskrbljivača* koji je naveden na računu.
- (2) Na računu za isporučeni plin odnosno na Internetskoj stranici *Opskrbljivača* www.hep.hr/Plin nalazi se popis mjesta gdje se može izvršiti plaćanje računa bez naknade za troškove platnog prometa.
- (3) Račun se smatra podmirenim u trenutku kada je dospjeli iznos računa doznačen na transakcijski račun *Opskrbljivača*.
- (4) Ukoliko *Kupac* ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, *Opskrbljivač* će dostaviti pisanu opomenu kojom ga poziva na ispunjenje obveze s rokom plaćanja od najmanje 10 dana. *Kupac* koji ima poteškoće u plaćanju bit će savjetovan o mogućnostima podmirenja računa te postizanju optimalne potrošnje plina.
- (5) Ukoliko *Kupac* ne plati dospjelu novčanu obvezu prema stavku 4. ovoga članka, *Opskrbljivač* će *Kupcu* dostaviti Obavijest o obustavi isporuke plina, ako obvezu ne podmiri u dodatnom roku od 3 (tri) dana.
- (6) Ukoliko je *Kupac* nakon obustave isporuke plina platio obveze za isporučeni plin i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, *Opskrbljivač* će u roku od jednog radnog dana od dana plaćanja obveza dati nalog operatoru distribucijskog sustava da *Kupcu* nastavi isporuku plina.

V. Kvaliteta opskrbe plinom

Članak 13.

- (1) Kvaliteta opskrbe plinom mjeri se pouzdanošću isporuke, kvalitetom isporučenoga plina i kvalitetom usluge, a prati se dostignutom razinom propisanih standarda kvalitete i ostvarenih pokazatelja kvalitete suglasno OUOP.
- (2) Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom *Opskrbljivač* objavljuje na svojoj internetskoj stranici.

Pouzdanost isporuke plina

Članak 14.

- (1) Pouzdanost isporuke plina *Opskrbljivač* osigurava ugovaranjem isporuke s ODS-om suglasno Mrežnim pravilima distribucijskog plinskog sustava i OTS-om suglasno Mrežnim pravilima transportnog sustava, a postiže se pouzdanom i stalnom isporukom plina.
- (2) Na zahtjev stalnosti isporuke plina primjenjuju se izuzetci propisani u odgovarajućim Mrežnim pravilima te propisi o mjerama ograničenja i obustave isporuke plina u kriznim stanjima i u slučajevima više sile.

Kvaliteta plina

Članak 15.

- (1) Kvaliteta plina obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. OUOP.
- (2) Utvrđivanje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav, koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, obveza je OTS-a i provodi se u skladu s odredbama važećih Mrežnih pravila distribucijskog sustava.
- (3) *Opskrbljivač* ugovorom o transportu plina osigurava redovitost mjerenja i izvještavanja o kvaliteti plina.
- (4) Podatke o kvaliteti plina osim OTS-a daje i ODS na svojim mrežnim stranicama na kojima objavljuje i godišnje izvješće o kvaliteti plina.

Kvaliteta usluge

Članak 16.

- (1) Kvaliteta cjelokupne usluge opskrbe plinom obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitetne opskrbe koji se sastoje od općih i garantiranih standarda kvalitete opskrbe propisanih u Tablici 1. i Tablici 2. u Prilogu 2. OUOP te podataka o istraživanju zadovoljstva krajnjih kupaca razinom kvalitete opskrbe plinom koje provodi i objavljuje HERA.
- (2) Radi prikupljanja podataka o kvaliteti usluge opskrbe plinom *Opskrbljivač* uspostavlja sustav prikupljanja podataka suglasno OUOP.

VI. Mjere zaštite kupaca

Članak 17.

- (1) *Kupac* koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji *Opskrbljivača* može *Opskrbljivaču* izjaviti pisani prigovor na sve okolnosti u svezi s opskrbom plinom u skladu s člankom 24. OUOP, osobito na:

- ispostavljeni račun za isporučeni plin,
 - neispunjavanje odredbi ugovora o opskrbi plinom,
 - propuštanje nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
 - na promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno *OUOP*.
- (2) Prigovor iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima je utemeljen.
- (3) *Opskrbljivač* je dužan odlučivati o prigovoru *Kupca* najkasnije u roku od 15 dana i pisanu odluku dostaviti *Kupcu*.
- (4) Ako *Kupac* nije zadovoljan odlukom o prigovoru, može izjaviti prigovor HERA-i.

VII. Promjena opskrbljivača

Članak 18.

- (1) *Kupac* ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na besplatnu promjenu *Opskrbljivača*.
- (2) Ako se *Kupac* odluči na promjenu *Opskrbljivača* prestaje biti korisnik javne usluge opskrbe plinom pa s novim *Opskrbljivačem* može zaključiti samo ugovor o tržišnoj opskrbi plinom.
- (3) Promjena opskrbljivača započinje podnošenjem zahtjeva *Kupca* novom opskrbljivaču i provodi se prema postupku propisanom *OUOP*. Obrazac zahtjeva propisan je u *OUOP*, a preuzima se iz informacijskog sustava operatora tržišta plina (OTP) pri čemu *Kupac* mora očitati i upisati stanje plinomjera. *Opskrbljivač* na svojoj mrežnoj stranici objavljuje poveznicu na mrežnu stranicu OTP-a koja omogućava preuzimanje Obrasca zahtjeva. Postupak promjene opskrbljivača može se pokrenuti u roku od 45 dana od dana preuzimanja Obrasca.
- (4) *Kupac* je obavezan prije početka promjene opskrbljivača dosadašnjem opskrbljivaču podmiriti sve nastale dospjele obveze za isporučeni plin.
- (5) *Kupac* ima pravo odustati od podnesenog Zahtjeva za promjenu opskrbljivača za vrijeme trajanja postupka, a prije završetka postupka.
- (6) *Kupac* ima pravo jednostrano raskinuti novi Ugovor o opskrbi plinom, bez naknade, u roku od 14 (četrnaest) dana od sklapanja novog Ugovora.

VIII. Opskrba plinom u slučaju promjene vlasništva

Članak 19.

- (1) Ako tijekom važenja *Ugovora* dođe do promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline koja je priključena na distribucijski sustav plinovoda, *Kupac* je dužan najkasnije u roku 30 dana od promjene podnijeti zahtjev za raskid *Ugovora* uz predočenje isprave o promjeni vlasništva.
- (2) Ako novi vlasnik ne sklopi ugovor o opskrbi plinom *Opskrbljivač* će od *ODS-a* zatražiti obustavu daljnje isporuke plina.
- (3) Ako *Kupac* ne postupi prema stavku 1. ovoga članka, *Opskrbljivač* će na zahtjev novoga vlasnika, uz predočenje isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom zaključiti ugovor o opskrbi prirodnim plinom.

IX. Ustupanje ugovora o opskrbi plinom

Članak 20.

- (1) *Kupac* može zatražiti da se *Ugovor* na određeno vrijeme ustupi trećoj osobi. *Opskrbljivač* će dati pristanak na ustupanje pod uvjetom da *Kupac* podmiri sve nastale dospjele novčane obveze do dana ustupanja.
- (2) Ako ustupitelj i primatelj pisanim putem raskinu ugovor o ustupanju, dužni su u roku od tri dana od dana raskida ugovora u pisanom obliku obavijestiti *Opskrbljivača*.

X. Prestanak ugovora o opskrbi plinom

Članak 21.

- (1) Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge može pretati u slučaju smrti osobe koja je zaključila ugovor, u slučaju raskida ugovora ili u slučaju nastupa drugih okolnosti za prestanak ugovora.
- (2) Uvjeti i postupak kod prestanka ugovora o opskrbi plinom uređuju *Ugovorom*.

XI. Zaštita osobnih podataka

Članak 22.

- (1) *Opskrbljivač* će osobnim podacima *Kupca*, koje je prikupio ugovorom o opskrbi plinom i/ili drugim zakonitim načinom, koristiti se samo za potrebe izvršenja obveza iz međusobnih ugovora, suglasno Uredbi EU 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća i važećim energetske propisima Republike Hrvatske (Uredba).
- (2) *Opskrbljivač* je pri pružanju usluga dužan prikupljati, bilježiti, prenositi, koristiti ili na drugi način obrađivati podatke koji se odnose na fizičke osobe čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi potpisom *Ugovora*. *Opskrbljivač* pri tome djeluje kao 'voditelj obrade', a u nekim slučajevima i kao 'izvršitelj obrade' osobnih podataka kako je to definirano Uredbom. Krajnji kupac svojim potpisom na *Ugovoru*, a sa svrhom da bi mu *Opskrbljivač* mogao pružiti ugovorene usluge, daje odobrenje i ovlašćuje *Opskrbljivača* da obrađuje osobne podatke *Kupca* u skladu s primjenjivim zakonima i podzakonskim propisima. *Kupac* ima pravo i obvezu pratiti sve promjene i ažurirati svoje podatke kod *Opskrbljivača*.
- (3) Osobne podatke prema stavku 1. ovoga članka *Opskrbljivač* se obvezuje čuvati i ne priopćavati ih i/ili učiniti dostupnim trećim osobama, osim u slučajevima koji su određeni važećim propisima.
- (4) *Opskrbljivač* će osobne podatke prikupljene prema stavku 1. ovoga članka čuvati od isteka roka za koji su prikupljeni.

**XII. Završne odredbe**

Članak 23.

- (1) Ovi *Uvjeti* sastavni su dio *Ugovora*. Potpisom *Ugovora Kupac* je suglasan s ovim *Uvjetima* te ih prihvaća u cijelosti.
- (2) Sklapanjem *Ugovora* ugovorne strane se obvezuju da tijekom njegova važenja u cijelosti prihvaćaju odredbe važećih zakonskih propisa i drugih akata koje su donijela mjerodavna državna i regulatorna tijela koji se odnose na opskrbu plinom.
- (3) U slučaju promjene ovih *Uvjeta*, a koji se ne odnosi na promjenu reguliranog dijela cijene Opskrbljivač će krajnjeg Kupca obavijestiti najmanje 15 dana prije početka primjene sukladno Zakonu o tržištu plina čl. 63. st.8. Kupac koji je nezadovoljan promijenjenim odredbama ima pravo, nakon obavijesti Opskrbljivača, raskinuti *Ugovor* sukladno čl. 15 OUOP

Članak 24.

Ovi *Uvjeti* stupaju na snagu 15 dana od objave, a primjenjivat će se za zaključivanje ugovora o opskrbi plinom od 1. travnja 2021. godine kada prestaju važiti dotadašnji Ugovorni uvjeti.

U Osijeku, travnja 2021.

Direktor

Damir Pećušak, dipl. oec.

HEP - PLIN d.o.o.
OSTJEK 1
Cara Hadrijana 7

