



**DUKOM PLIN d.o.o.**  
Slavka Kolara 4, Dugo Selo

## **UVJETI UGOVORA**

### **OPSKRBE PLINOM U OBVEZI JAVNE USLUGE**

Na temelju odredba važećeg Zakona o tržištu plina i Općih uvjeta opskrbe plinom, energetski subjekt DUKOM PLIN d.o.o. donosi:

## **UVJETE UGOVORA OPSKRBE PLINOM U OBVEZI JAVNE USLUGE**

### *Uvodne odredbe*

#### **Članak 1.**

- 1) Ovim Uvjetima ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge (dalje: Uvjeti ugovora) uređuju se međusobni ugovorni odnosi između DUKOM PLIN-a d.o.o. (dalje Opskrbljivač u obvezi javne usluge) i Krajnjeg kupca koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge (dalje: Krajnji kupac) u skladu s odredbama važećeg Zakona o tržištu plina (dalje: Zakon) i Općih uvjeta opskrbe plinom (dalje: Opći uvjeti).
- 2) Uvjeti ugovora sastavni su dio Ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge (dalje: Ugovor) koji se sklapa između opskrbljivača u obvezi javne usluge i Krajnjeg kupca i njime se utvrđuju prava i obveze koje nisu definirane Ugovorom, a primjenjuju se na sve sklopljene Ugovore.
- 3) Potpisivanjem Ugovora o opskrbi plinom, Krajnji kupac potvrđuje da je upoznat s odredbama Uvjeta ugovora o opskrbi plinom, te da na iste u cijelosti pristaje.

### *Definicije korištenih pojmova*

#### **Članak 2.**

Pojmovi koji se koriste u Uvjetima ugovora i Ugovoru imaju značenja utvrđena Zakonima koji se uređuje energija, regulacija energetskih djelatnosti i tržište plina, područja mjeriteljstva, kao i propisima donesenim na temelju tih Zakona.

### *Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge*

#### **Članak 3.**

- 1) Ugovor 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, Ugovor se 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 samo s jednim opskrbljivačem.
- 4) Opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge dužan je tipski ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge javno objaviti na svojim mrežnim stranicama.
- 5) Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge sklapa se za jedno obračunsko mjerno mjesto i na neodređeno vrijeme.
- 6) Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu te je za ugovorni odnos mjerodavno hrvatsko pismo.
- 7) Ukoliko nije moguće sklopiti Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge s vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline, Opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge može s krajnjim korisnikom koji je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline sklopiti privremeni Ugovor o opskrbi plinom pod uvjetom da se krajnji korisnik obvezuje podmirivati sve dospjele obveze do saznanja o vlasniku nekretnine, te po saznanju o vlasniku nekretnine o tome u roku od 30 dana obavijesti Opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge.
- 8) Ugovor, zajedno s Uvjetima ugovora, sadrži ime i prezime/naziv, osobni identifikacijski broj i kontaktne podatke ugovornih strana, predmet ugovora, mjesto isporuke plina, identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta, broj energetske suglasnosti i priključni kapacitet obračunskog mjernog mjesta, informacije o operatoru distribucijskog sustava, tarifni model, 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 popisanu razinu kvalitete opskrbe plinom, mjere zaštite krajnjih kupaca i način utvrđivanja naknade 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 i uvjete za obnavljanje ugovora.

## ***Dužnosti Opskrbljivača u obvezi javne usluge***

### **Članak 4.**

- 1) Opskrbljivač u obvezi javne usluge opskrbljuje plinom kupca iz kategorije kućanstvo po reguliranim uvjetima radi osiguravanja sigurnosti, redovitosti, kvalitete i cijene opskrbe kućanstva sukladno odredbama važećeg Zakona o tržištu plina.
- 2) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je Krajnjem kupcu naplaćivati isporučeni plin u skladu s iznosima tarifnih stavki utvrđenim na temelju važeće Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu, te ih na primjeren način javno objaviti najmanje sedam dana prije početka primjene.
- 3) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je primijeniti cijene nestandardnih usluga opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge na temelju Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga i Odluke koju donosi Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: Agencija), u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje regulacija energetske djelatnosti, te ih na primjeren način javno objaviti, i to najmanje sedam dana prije početka primjene.
- 4) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je 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.
- 5) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je osigurati kvalitetu plina i kvalitetu usluge u skladu s aktom iz članka 95. ovoga Zakona.
- 6) Osim dužnosti iz stavka 1. do 5. ovog članka, Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je ispunjavati i ostale obveze propisane važećim Zakonom o tržištu plina i Općim uvjetima opskrbe plinom.

## ***Dužnosti Krajnjeg kupca***

### **Članak 5.**

- 1) Krajnji kupac odgovoran je za korištenje plina u skladu s važećim odredbama Zakona, Općih uvjeta i Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.
- 2) Krajnji kupac dužan je imati važeći Ugovor za svako obračunsko mjerno mjesto.
- 3) Krajnji kupac dužan je omogućiti operatoru distribucijskog sustava ugradnju uređaja za mjerenje potrošnje plina i nesmetani pristup plinskoj instalaciji, plinomjeru i drugim mjernim uređajima za mjerenje potrošnje plina radi očitavanja i utvrđenja potrošnje.
- 4) Krajnji kupac dužan je redovito po primitku obračuna potrošnje plina uspoređivati obujam isporučenog plina, prikazan i obračunat na računu za isporučeni plin, sa stvarnim stanjem plinomjera te ima pravo podnijeti prigovor Opskrbljivaču plinom u obvezi javne usluge na ispostavljen račun u slučaju razlike obračunatog i stvarnog stanja plinomjera od pet ili više posto za to obračunato razdoblje.
- 5) Krajnji kupac dužan je omogućiti održavanje plinske instalacije i plinskog uređaja u takvom stanju da ne predstavlja opasnost za život i zdravlje ljudi ili imovinu te u slučaju kvara takav kvar ukloniti bez odgađanja.
- 6) Krajnji kupac dužan je pridržavati se uputa dispečerskog centra operatora distribucijskog sustava.
- 7) Krajnji kupac dužan je platiti naknadu za neovlaštenu potrošnju plina operatoru distribucijskog sustava sukladno odredbama Mrežnih pravila.
- 8) Krajnji kupac dužan je sudjelovati u postupku promjene opskrbljivača plinom za kupca koji je priključen na distribucijski sustav sukladno odredbama Općih uvjeta.
- 9) Krajnji kupac ima dužnosti utvrđene Zakonom, Općim uvjetima, Mrežnim pravilima, Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu te Zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetske djelatnosti i tržište plina, područje mjeriteljstva, kao i propisima donesenim na temelju tih Zakona.

## ***Očitavanje plinomjera i neispravnost plinomjera i/ili druge mjerne opreme***

### **Članak 6.**

- 1) Količina plina je obujam plina protekao kroz obračunsko mjerno mjesto, pri standardnim uvjetima, utvrđen prema pravilima iz važećih Mrežnih pravila, te izražen u m<sup>3</sup>, kao cjelobrojna vrijednost.
- 2) U skladu s odredbama Zakona, Općih uvjeta te Mrežnih pravila, očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme obavlja operator distribucijskog sustava u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu.
- 3) Operator distribucijskog sustava dužan je očitati obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo s posljednjim danom obračunskog razdoblja +/-6 dana. te podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava do osmog dana u narednom mjesecu.
- 4) Obračunsko razdoblje iznosi jedan mjesec, u skladu s člankom 17. točka 1. Općih uvjeta opskrbe plinom.
- 5) Iznimno od stavka 4 ovog članka obračunsko razdoblje za obračunska mjerna mjesta krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 može iznositi dva, tri ili šest mjeseci.
- 6) Operator distribucijskog sustava dužan je na zahtjev i trošak krajnjeg kupca ili Opskrbljivača u obvezi javne usluge očitati stanje plinomjera, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

- 7) Ovlaštena osoba operatora distribucijskog sustava ima pravo obavljati očitavanje radnim danom i subotom u razdoblju od 8 do 20 sati te je prilikom očitavanja dužna krajnjem kupcu pokazati svoju službenu iskaznicu.
- 8) Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je Opskrbljivaču u obvezi javne usluge dostavio operator distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac. Podaci o potrošnji plina utvrđuju se na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od krajnjeg kupca.
- 9) U slučaju da Opskrbljivač u obvezi javne usluge nema podatke o isporučenim količinama plina od operatora distribucijskog sustava u propisanim rokovima, Opskrbljivač u obvezi javne usluge će ispostaviti račun za odnosno obračunsko razdoblje prema procijenjenim količinama.
- 10) Opskrbljivač u obvezi javne usluge ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje samo u slučaju ako operator distribucijskog sustava ne dostavi podatak o potrošnji.
- 11) Krajnji kupac dužan je bez odlaganja obavijesti operatora distribucijskog sustava o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjernom mjestu sukladno važećim Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava.
- 12) Pod neispravnim plinomjerom smatra se plinomjer kod kojeg brojčanik miruje dok se koristi plin ili su vidljiva mehanička oštećenja plinomjera.
- 13) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti o neispravnosti plinomjera, provjeriti ispravnost plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme.
- 14) Ukoliko operator distribucijskog sustava utvrdi neispravnost plinomjera ili druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, dužan je u roku od pet radnih dana od dana utvrđivanja neispravnosti zamijeniti o svom trošku neispravan plinomjer ili opremu, osim u slučaju iz članka 65. stavka 2. Mrežnih pravila, kada trošak zamijene snosi Krajnji kupac.
- 15) Krajnji kupac dužan je bez odlaganja obavijesti operatora distribucijskog sustava o uočenom oštećenju priključka, oštećenju ili otuđenju plinomjera, druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, uklonjenoj ili oštećenoj ovjerenj o znaci ili oštećenom plinskom ormariću.
- 16) Krajnji kupac ili Opskrbljivač u obvezi javne usluge može iz opravdanih razloga zatražiti izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme.
- 17) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od 20 radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva za izvanrednim ispitivanjem ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme, organizirati izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme kod ovlaštenog mjeritelja Državnog zavoda za mjeriteljstvo.
- 18) Ako se izvanrednim ispitivanjem utvrdi neispravnost plinomjera ili druge mjerne opreme, osim u slučaju iz članka 65. stavka 2. Mrežnih pravila, troškove izvanrednog ispitivanja i zamjene plinomjera ili druge mjerne opreme snosi operator distribucijskog sustava.
- 19) Ako se izvanrednim ispitivanjem utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna oprema ispravna, troškove izvanrednog ispitivanja i zamjene plinomjera ili druge mjerne opreme snosi podnositelj zahtjeva za izvanredno ispitivanje, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

### ***Cijena, uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina***

#### **Članak 7.**

- 1) Iznos tarifnih stavki za Krajnjeg kupca određen je važećom Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu te Odlukom o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom.
- 2) Opskrbljivač u obvezi javne usluge će obračunavati, a Krajnji kupac će plaćati cijenu plina, određenu u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, sukladno odredbama Ugovora.
- 3) Obračun isporučenog plina obavlja Opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge na temelju potrošnje plina u obračunskom razdoblju, cijene plina, naknada i propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja račun za isporučeni plin.
- 4) Obračun isporučenog plina i račun za isporučeni plin ne uključuje druge pružene usluge opskrbljivača plinom utvrđene Ugovorom, pružene nestandardne usluge, nadoknade Krajnjem kupcu u slučaju nepoštovanja ugovorene razine kvalitete opskrbe plinom, već se za iste Krajnjem kupcu ispostavlja zaseban račun. Račun za isporučeni plin ispostavlja se po isteku obračunskog razdoblja, te mora sadržavati podatke sukladno važećim Općim uvjetima.
- 5) 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.
- 6) Opskrbljivač u obvezi javne usluge će u slučaju pružanja nestandardne usluge primijeniti cijene nestandardnih usluga Opskrbljivača u obvezi javne usluge 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 i Odluke koju donosi Agencija, u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje energija i regulacija energetske djelatnosti, te ih na primjeren način javno objaviti i to najmanje sedam dana prije njihovog stupanja na snagu.
- 7) Operator distribucijskog sustava dužan je objaviti na svojim mrežnim stranicama cjenik nestandardnih usluga.
- 8) Krajnjem kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, Opskrbljivač u obvezi javne usluge će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze s rokom od najmanje deset dana.

- 9) Ukoliko Krajnji kupac ne podmiri dospelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene, opskrbljivač u obvezi javne usluge ima pravo krajnjem kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirjenja dospelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.
- 10) Ako niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke krajnji kupac ne podmiri dospelu novčanu obvezu za isporučeni plin, Opskrbljivač u obvezi javne usluge ima pravo od operatora distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac zatražiti obustavu isporuke plina.
- 11) U slučaju obustave isporuke plina, nakon plaćanja svih dospelih novčanih obveza te troškova nestandardnih usluga, Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je u roku jednog dana dati nalog operatoru distribucijskog sustava za nastavak isporuke plina.
- 12) Obveza plaćanja Krajnjeg kupca, ako se plaća posredovanjem banke ili druge pravne osobe kod koje se vodi račun Opskrbljivača u obvezi javne usluge, smatrat će se izvršenom kada banci, odnosno spomenutoj pravnoj osobi stigne novčana doznaka u korist Opskrbljivača u obvezi javne usluge, odnosno kada je ustanova za platni promet/ banka/ pošta zaprimila nalog za plaćanje. Ako je bilo koje plaćanje dospelu na dan koji nije radni, tada se ono smatra dospelim prvog sljedećeg radnog dana.
- 13) 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.

### ***Informiranje krajnjeg kupca***

#### **Članak 8.**

- 1) Opskrbljivač u obvezi javne usluge će na svojim mrežnim stranicama javno objaviti informacije o važećim cijenama i naknadama plina, potrošnji plina i troškovima isporuke plina.
- 2) Krajnji kupac je ovlašten zatražiti i neposredno od Opskrbljivača u obvezi javne usluge informacije o važećim cijenama plina, primjenjivim naknadama, potrošnji i troškovima, kao i bilo koje druge informacije koje je Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan staviti na raspolaganje Krajnjem kupcu u skladu s odredbama Zakona i pod zakonskih propisa, upućivanjem zahtjeva u pisanom obliku na adresu sjedišta Opskrbljivača u obvezi javne usluge, telefonskim putem ili putem elektroničke pošte na adresu: [info@dukom-plin.hr](mailto:info@dukom-plin.hr).
- 3) Opskrbljivač u obvezi javne usluge će zatražene podatke dostaviti Krajnjem kupcu u pisanom obliku u roku od 15 dana od zaprimanja zahtjeva krajnjeg kupca.
- 4) Opskrbljivač u obvezi javne usluge informirati će Krajnjeg kupca o mogućnosti i načinu dostave očitavanja plinomjera od strane Krajnjeg kupca, o pravu na promjenu opskrbljivača plinom, o pravu na naknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane opskrbljivača plinom, te da je Krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kad uoči neispravnost plinomjera.
- 5) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je na primjeren način javno objaviti uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno iznos primjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga.
- 6) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je na primjeren način javno objaviti 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.
- 7) Opskrbljivač javne usluge dužan je do 1. ožujka svake godine Krajnjem kupcu dostaviti: podatke o operatoru distribucijskog sustava (naziv, adresu, osobni identifikacijski broj i kontakt 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 naknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane Opskrbljivača u obvezi javne usluge, informaciju da je Krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera te o mjerama za učinkovito i sigurno korištenje plina.
- 8) Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.
- 9) Krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na promjenu opskrbljivača bez naknade za povezane troškove postupka promjene opskrbljivača sukladno važećem Zakonu i Općim uvjetima.
- 10) Opskrbljivač u obvezi javne usluge na svojim mrežnim stranicama objavit će poveznicu na mrežnu stranicu Operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

### ***Kvaliteta opskrbe plinom***

#### **Članak 9.**

- 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) Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standarda kvalitete plina.

- 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 Opskrbljivaču u obvezi javne usluge ili Krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta.
- 4) Pouzdanost isporuke obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštovanjem operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta opskrbu UPP – om i/ili SPP – om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava osigurava Opskrbljivaču u obvezi javne usluge ili Krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.
- 5) 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 Opskrbljivaču u obvezi javne usluge ili Krajnjem kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.
- 6) Krajnji kupac i Opskrbljivač u obvezi javne usluge imaju pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti, i pravo na naknadu u slučaju pružene usluge izvan garantiranog standarda, u skladu s Prilogom 2. Tablica 3. Općih uvjeta opskrbe plinom.
- 7) U odnosu na kvalitetu opskrbe plinom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta i Mrežnih pravila.
- 8) Operator distribucijskog sustava dužan je najkasnije do trećeg radnog dana nakon isteka polumjesečnog razdoblja za to i prethodna polumjesečna razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici pregled parametara kvalitete plina iz polumjesečnih izvještaja o kvaliteti plina.
- 9) Krajnji kupac ili Opskrbljivač u obvezi javne usluge imaju pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina operatoru distribucijskog sustava.
- 10) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Krajnjeg kupca i primitka podataka od Operatora transportnog sustava, dostaviti Krajnjem kupcu podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor, te odgovarajuće preslike izvještaja o ispitivanju kvalitete plina, na temelju kojih su ti podaci utvrđeni.
- 11) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od primitka prigovora Opskrbljivača u obvezi javne usluge, dostaviti Opskrbljivaču u obvezi javne usluge očitovanje o okolnostima koje su utjecale ili mogle utjecati na kvalitetu plina u razdoblju na koje se odnosi prigovor.
- 12) Nakon što Krajnji kupac zaprimi podatke operatora distribucijskog sustava, odnosno nakon što Opskrbljivač u obvezi javne usluge zaprimi očitovanje operatora distribucijskog sustava, Krajnji kupac ili Opskrbljivač u obvezi javne usluge mogu u daljnjem roku od osam dana podnijeti operatoru distribucijskog sustava zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.
- 13) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri dana od dana primitka zahtjeva iz stavka 12. ovog članka organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu Opskrbljivača u obvezi javne usluge ili Krajnjeg kupca.
- 14) Uzorkovanje plina provodi se prema važećim normama za uzorkovanje plina, a podnositelj zahtjeva ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka plina.
- 15) Ispitivanje uzorka provodi se u laboratoriju akreditiranom za ispitivanje značajki kvalitete plina, a rezultate ispitivanja kvalitete plina operator distribucijskog sustava dužan je dostaviti podnositelju zahtjeva u roku od tri radna dana od dana zaprimanja rezultata ispitivanja kvalitete plina.
- 16) Ako se nakon provedenog postupka utvrdi da je bilo koji parametar kvalitete plina izvan standarda kvalitete plina propisane Općim uvjetima, troškove uzorkovanja i ispitivanja kvalitete plina snosi operator distribucijskog sustava, u suprotnom troškove snosi podnositelj zahtjeva, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
- 17) Operator distribucijskog sustava dužan je do 1. veljače objaviti na svojoj mrežnoj stranici godišnje izvješće o kvaliteti plina za prethodnu godinu koje mora sadržavati sve podatke propisane s člankom 57. st. 10 i 13. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.

## ***Mjere zaštite krajnjeg kupca***

### **Članak 10.**

- 1) Krajnji kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji Opskrbljivača u obvezi javne usluge može Opskrbljivaču u obvezi javne usluge, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača u obvezi javne usluge, izjaviti prigovor u pisanom obliku, na sve okolnosti u svezi s opskrbom plinom, u slučajevima propisanim u članku 24. Općih uvjeta, a osobito na:
  - ispostavljeni račun za isporučeni plin,
  - neispunjavanje odredbu Ugovora,
  - propuštanje obveza u svezi s nastavkom isporuke plina u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
  - na promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima.
- 2) Krajnji kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji operatora distribucijskog sustava može operatoru distribucijskog sustava, izjaviti prigovor u pisanom obliku, a osobito u slučaju propuštanja nastavka isporuke plina u propisanim rokovima.
- 3) Prigovor mora sadržavati podatke za identifikaciju Krajnjeg kupca, obračunskog mjernog mjesta i Ugovora, opise prigovora te činjenice i dokaze na kojima je utemeljen. Prigovor treba biti vlastoručno potpisan od strane ovlaštenog predstavnika Krajnjeg kupca, osim ukoliko nije upućen putem obrasca za zaprimanje upita, reklamacija, prigovora i promjenu matičnih podataka koji se nalazi na mrežnoj stranici [www.dukom-plin.hr](http://www.dukom-plin.hr)

- 4) Ukoliko prigovor ne zadrži podatke u vezi identifikacije Krajnjeg kupca i obračunskog mjernog mjesta, smatrat će se nepodobnim za postupanje.
- 5) Opskrbljivač je Odluku o prigovoru dužan Krajnjem kupcu dostaviti poštom ili putem elektroničke pošte u roku od 15 dana od dana primitka prigovora, bez naplaćivanja naknade te donesenu Odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku.
- 6) Ako po Odluci Opskrbljivača u obvezi javne usluge ili operatora distribucijskog sustava krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača u obvezi javne usluge ili operatora distribucijskog sustava povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača u obvezi javne usluge ili operatora distribucijskog sustava.

### ***Opskrba plinom u slučaju promjene vlasništva***

#### **Članak 11.**

- 1) Ako tijekom važenja Ugovora dođe do promjene vlasništva građevina ili samostalne uporabne cjeline koja je priključena na distribucijski sustav plinovoda, Krajnji kupac je dužan najkasnije u roku od 30 dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid Ugovora, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva.
- 2) Ako Krajnji kupac ne postupi prema stavku 1. ovoga članka, Opskrbljivač u obvezi javne usluge će na zahtjev novog vlasnika, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom zaključiti Ugovor.
- 3) Obračun na temelju očitavanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivač u obvezi javne usluge i operatora distribucijskog sustava s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline i nakon navedenog razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivač u obvezi javne usluge nema pravo tražiti novog vlasnika za podmirenje novčanih obveza dotadašnjeg vlasnika niti uskratiti pravo novom vlasniku na opskrbu plinom.
- 4) Ako novi vlasnik ne sklopi Ugovor, Opskrbljivač u obvezi javne usluge može od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu isporuke plina.

### ***Viša sila***

#### **Članak 12.**

- 1) Slučajevima više sile, u smislu Zakona o energiji smatraju se svi događaji i okolnosti koji, da su i mogli biti predviđeni, ne bi mogli biti spriječeni i na koje se ne može utjecati, umanjiti ih, otkloniti ih ili ukinuti njihovo djelovanje.
- 2) Slučajevi više sile su osobito: elementarne nepogode (potres, poplava, udar munje, oluja, suša, djelovanje leda i drugo), epidemije, eksplozije koje nisu posljedica nepravilnog i nepažljivog rukovanje i koje se nisu mogle predvidjeti, a nisu posljedica dotrajalosti materijala i opreme, rat, pobuna ili sabotaza, kibernetički / internetski napad, Odluke vlade Republike Hrvatske iz članka 26. Zakona o energiji, kao i svi drugi događaji i okolnosti za koje u slučaju dvojbe arbitraža odluči da se radi o višoj sili.
- 3) Opskrbljivač u obvezi javne usluge, u obavljanju svoje djelatnosti, ne odgovara za štetu drugim energetske subjektima i korisnicima usluga u slučaju nastanka više sile.

### ***Ograničenje ili prekid isporuke plina***

#### **Članak 13.**

Opskrbljivač u obvezi javne usluge ima pravo od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu ili prekid isporuke plina Krajnjem kupcu u slučaju:

- nepostojanja važećeg Ugovora,
- nepridržavanja ugovornih obveza od strane Krajnjeg kupca,
- postojanja dospelog, nepodmirenog dugovanja na obračunskom mjernom mjestu,
- neočitovanja plinomjera sukladno Mrežnim pravilima,
- smrt fizičke osobe – krajnjeg kupca, a nije sklopljen Ugovor s pravnim sljedbenikom,
- raskida Ugovora.

### ***Prestanak Ugovora***

#### **Članak 14.**

- 1) Ugovor prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, raskida Ugovora ili nastupa drugih okolnosti za prestanak Ugovora, propisanim odredbama Zakona i Općih uvjeta.

- 2) Opskrbljivač u obvezi javne usluge je dužan odmah po saznanju o prestanku Ugovora o tome obavijestiti nadležnog operatora distribucijskog sustava i zatražiti obustavu isporuke plina na obračunskom mjernom mjestu.
- 3) Po prestanku Ugovora, neovisno iz kojeg razloga, Krajnji kupac je obavezan podmiriti Opskrbljivaču u obvezi javne usluge sve troškove isporučenog plina po cijeni određenoj u skladu s člankom 7. Uvjeta ugovora, kao i sve eventualne troškove koje je Opskrbljivač u obvezi javne usluge imao vezano uz opskrbu plinom do trenutka prestanka Ugovora.

### ***Raskid Ugovora***

#### **Članak 15.**

- 1) Krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može Opskrbljivaču u obvezi javne usluge pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 15 dana.
- 2) Opskrbljivač u obvezi javne usluge je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ukoliko Krajnji kupac ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz Ugovora.
- 3) Ako Krajnji kupac nije raskinuo Ugovor sukladno uvjetima iz stavka 1. ovoga članka i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega Opskrbljivač u obvezi javne usluge ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do idućeg utvrđenog stanja plinomjera.
- 4) Nakon što Opskrbljivač u obvezi javne usluge zaprimi zahtjev za raskid Ugovora dužan je o tome u roku od osam dana obavijestiti operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto i zatražiti, s danom raskida Ugovora, očitavanje stanja plinomjera te obustavu isporuke plina, a temeljem očitavanja stanja plinomjera Krajnjem kupcu ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida Ugovora.
- 5) Odredbe stavka 1., 2., 3., i 4. ovoga članka ne primjenjuju se u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

### ***Zaštita osobnih podataka***

#### **Članak 16.**

- 1) Opskrbljivač obrađuje osobne podatke Kupca navedene u Ugovoru u svrhu sklapanja i izvršenja Ugovora, identifikacije, administracije obračuna i izdavanja računa za ugovorene usluge.
- 2) Opskrbljivač prilikom obrade osobnih podataka postupa u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti osobnih podataka, GDPR).
- 3) Davanje traženih osobnih podataka je ugovorna obveza, i isti su neophodni za sklapanje i izvršavanje Ugovora sukladno važećim Općim uvjetima opskrbe plinom.

### ***Izmjene Ugovornih uvjeta***

#### **Članak 17.**

- 1) Način izmjena i dopuna Uvjeta ugovora i Ugovora (donošenje i objava) primjenjuje se sukladno članku 63. točka 8. Zakona o tržištu plina.

### ***Završne odredbe***

#### **Članak 18.**

- 1) Potpisom Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je u cijelosti upoznat s njegovim odredbama kao i Uvjetima ugovora, a da ih je razumio te ih prihvaća u cijelosti.
- 2) Sve sporove koje proiziađu iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorene strane će nastojati riješiti mirnim putem.
- 3) U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili raskida Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz tog proistječu, ugovorene strane ugovaraju nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda.
- 4) Uvjeti ugovora objavljeni su na mrežnim stranicama Opskrbljivača u obvezi javne usluge.
- 5) Uvjeti ugovora stupaju na snagu 01.04.2021. godine.

Dugo Selo, ožujak 2021.

Direktor

Mladen Vrabc, ing. stroj.

**DUKOM PLIN d.o.o.**  
za distribuciju plina  
10370 DUGO SELO  
UL. SLAVKA KOLJARA 4  
OIB: 0411930896 2