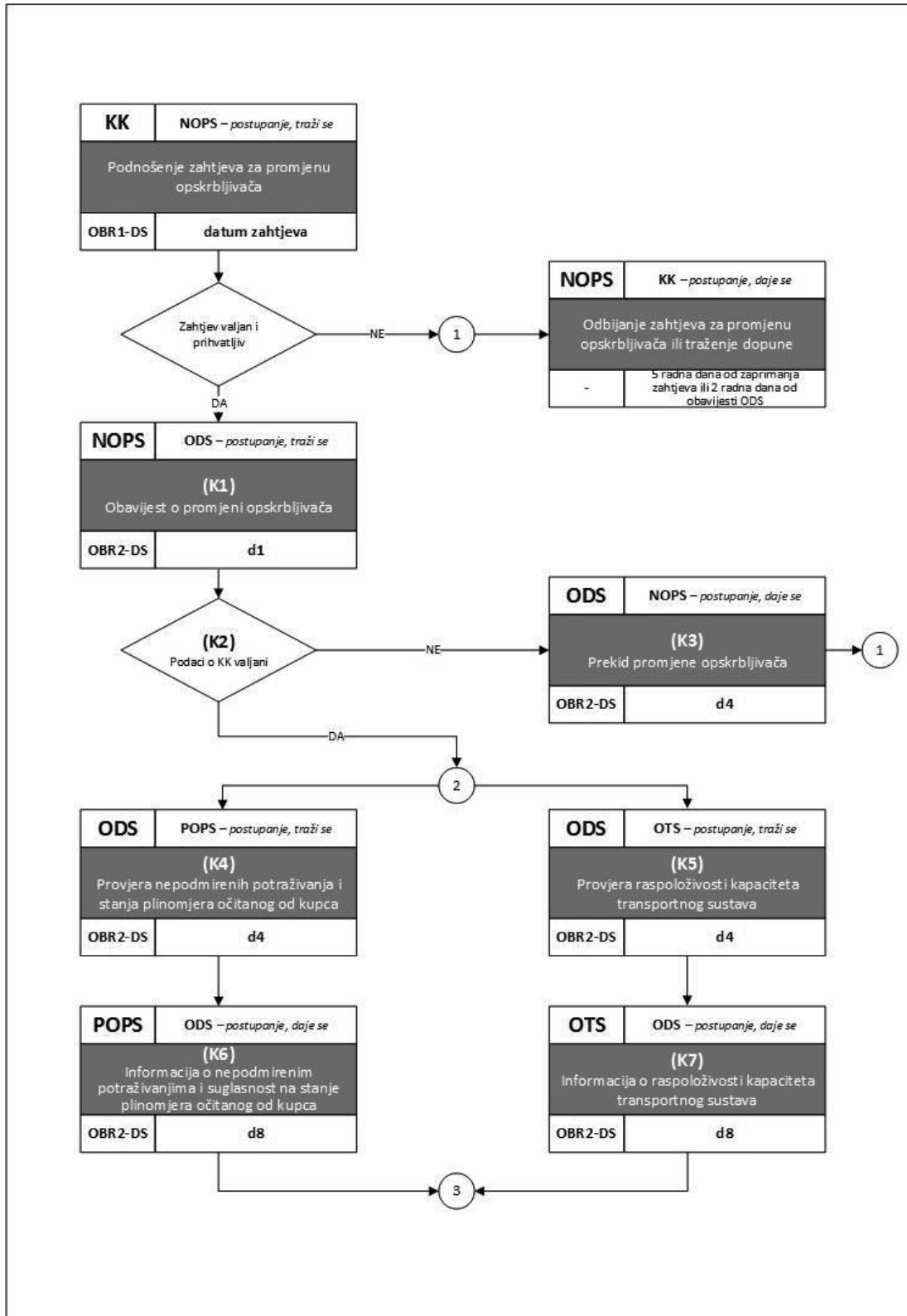


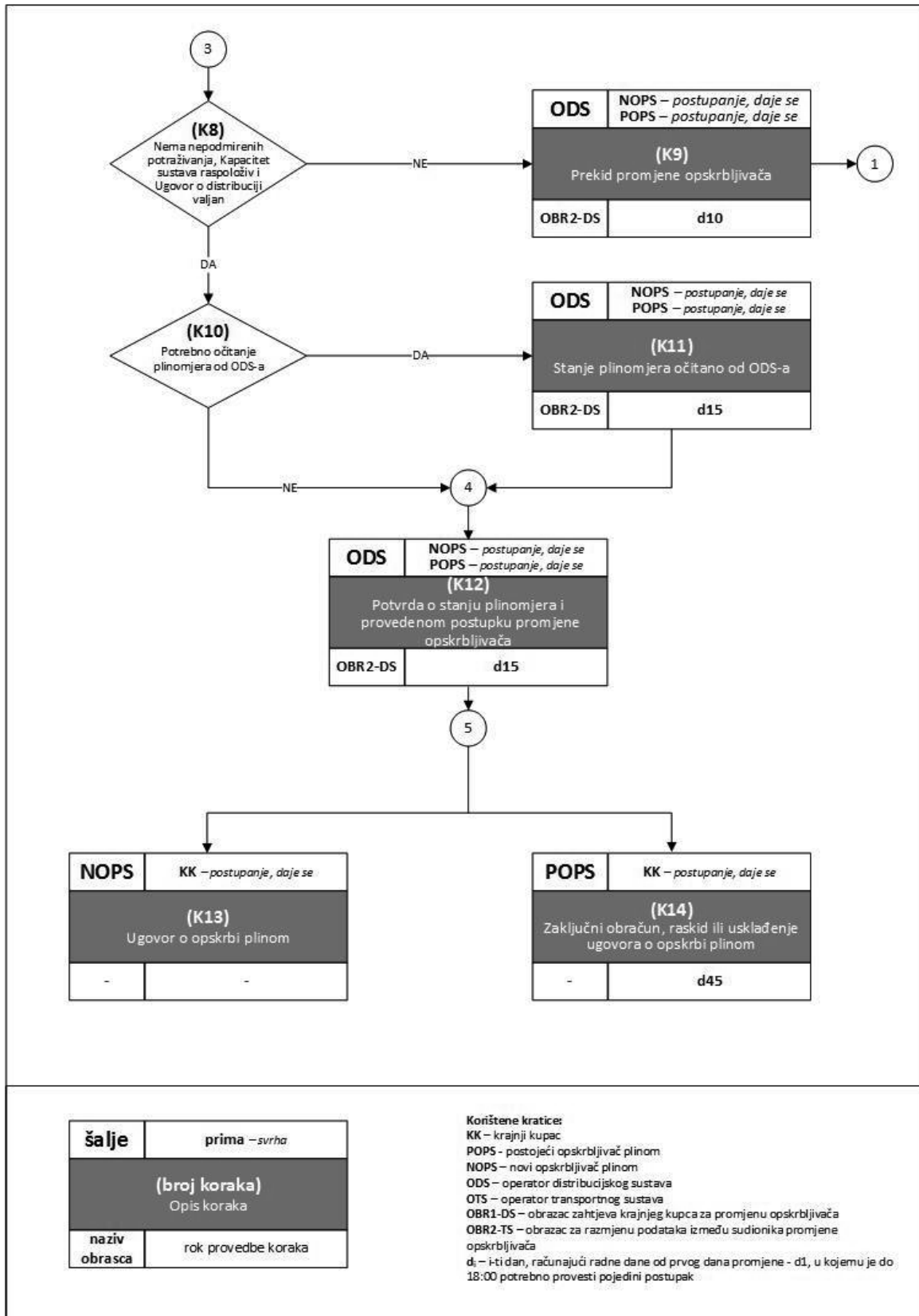
PRILOG 1.

Promjena opskrbljivača plinom

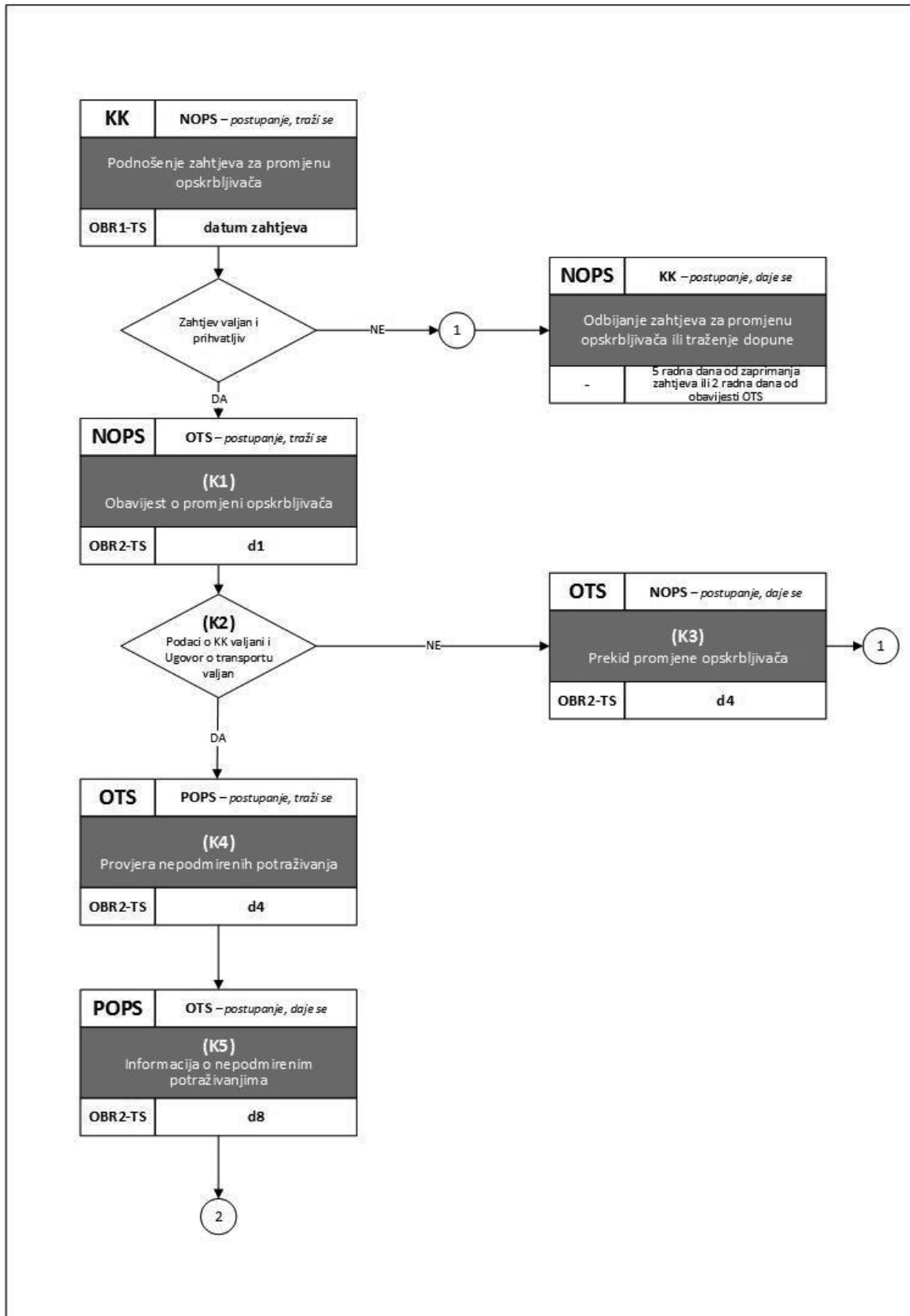
Slika 1. Postupak promjene opskrbljivača za krajnjeg kupca priključenog na distribucijski sustav



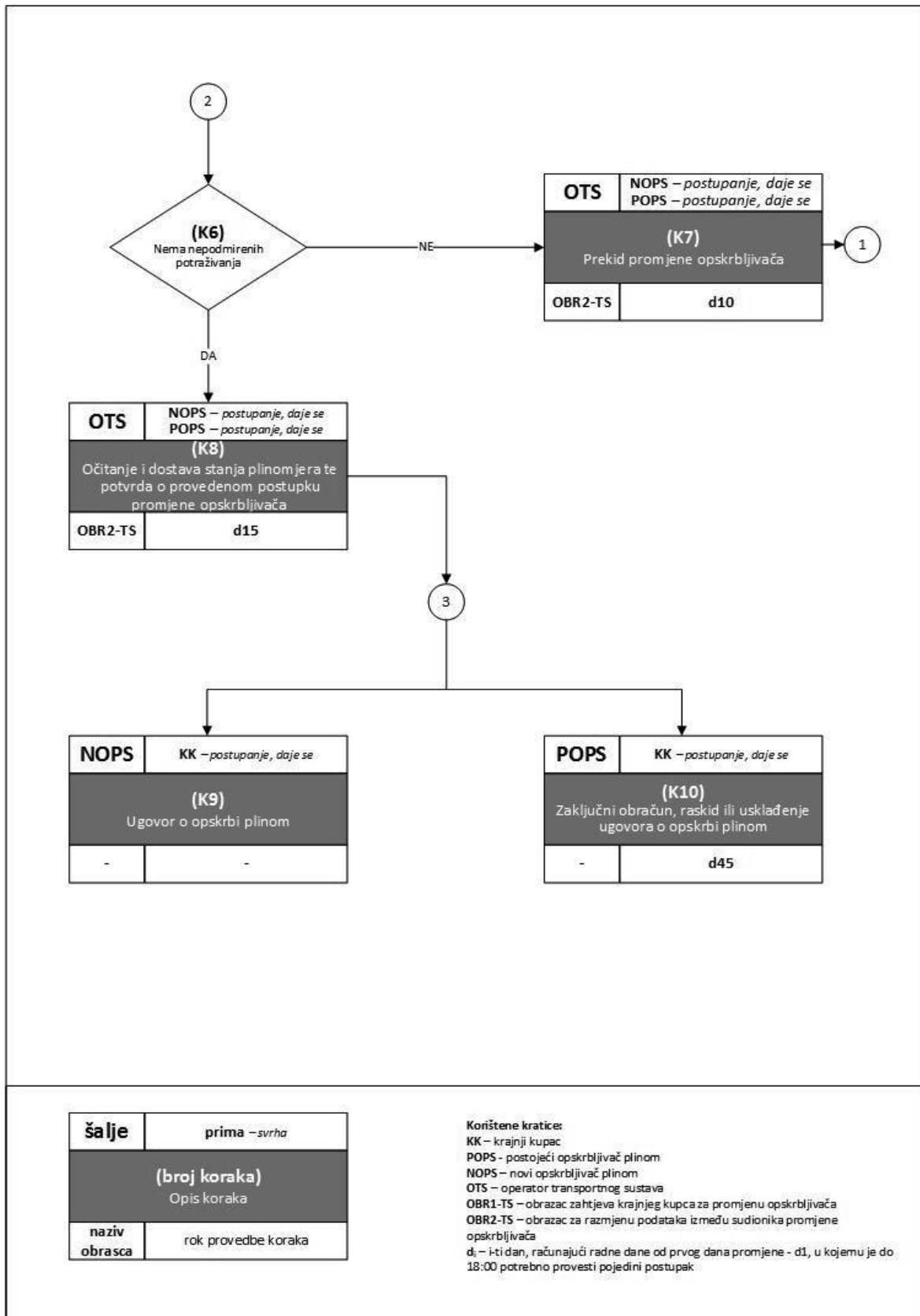
Slika 2. Postupak promjene opskrbljivača za krajnjeg kupca priključenog na distribucijski sustav (nastavak)



Slika 3. Postupak promjene opskrbljivača za krajnjeg kupca priključenog na transportni sustav



Slika 4. Postupak promjene opskrbljivača za krajnjeg kupca priključenog na transportni sustav (nastavak)



OBR1-DS Obrazac za promjenu opskrbljivača za krajnjeg kupca priključenog na distribucijski sustav

KRAJNI KUPAC		NAPOMENA
(1) Ime i prezime /Naziv		(U slučaju tvrtke ili obrta skraćeni naziv)
(2) Ulica, broj		
(3) Mjesto		
(4) Broj poštanskog ureda		
(5) OIB		
(6) Broj telefona ili mobitela		
(7) Datum podnošenja Zahtjeva		

OBRAČUNSKO MJERNO MJESTO (OMM)		NAPOMENA
(8) Identifikacijska oznaka OMM		(broj plinomjera s računa za plin)
(9) Tarifni model OMM		
(10) Ulica, broj		
(11) Mjesto		
(12) Broj poštanskog ureda		
(13) Stanje plinomjera očitano od kupca na dan podnošenja Zahtjeva (m ³)		(tarifni model s računa za plin) (ispunjavati ako je različito od adrese kupca) (ispunjavati ako je različito od adrese kupca) (ispunjavati ako je različito od adrese kupca) (nije obveza - upisuje kupac ako želi)

POSTOJEĆI OPSKRBLJIVAČ PLINOM		
(14) Naziv		(Pravo na opskrbu plinom u obvezi javne usluge imaju <u>kućanstva i energetske subjekte, pravne i fizičke osobe koje toplinskom energijom proizvedenom iz plina opskrbljuju kućanstvo</u>) (N/P ako SE KORISTI OPSKRBA PLINOM NA SLOBODNOM TRŽIŠTU)
(15) Koristim pravo na opskrbu plinom u javnoj usluzi		
(16) Izjava o podmirenju dospjelih računa	Izjavljujem da na dan podnošenja ovog Zahtjeva za promjenu opskrbljivača, prema postojećem opskrbljivaču plinom nemam nepodmirenenih dospjelih računa.	

IZJAVE KRAJNJEG KUPCA		NAPOMENA
(17) Naziv Novog opskrbljivača s kojim želim sklopiti Ugovor o opskrbi plinom		(Pravo na opskrbu plinom u obvezi javne usluge imaju <u>kućanstva i energetske subjekte, pravne i fizičke osobe koje toplinskom energijom proizvedenom iz plina opskrbljuju kućanstvo</u>) (N/P AKO NOVI OPSKRBLJIVAČ NEMA OBVEZU OPSKRBE U OBVEZI JAVNE USLUGE)
(18) Želim koristiti pravo na opskrbu plinom u obvezi javne usluge		
(19) Izjava o promjeni opskrbljivača	Izjavljujem da za obračunsko mjesto iz ovog Zahtjeva nije u tijeku promjena opskrbljivača.	
(20) Izjava da je krajnji kupac upoznat s uvjetima opskrbe plinom	Izjavljujem da sam upoznat/a sa sadržajem Ugovora o opskrbi plinom ponuđenog od Novog opskrbljivača, koji se obvezujem nakon provedbe promjene opskrbljivača i potpisati, te sa sadržajem Općih uvjeta opskrbe plinom i Uvjeta opskrbljivača.	
(21) Izjava o suglasnosti	Izjavljujem da sam suglasan/sna, da Novi opskrbljivač, u moje ime, a temeljem ovog Zahtjeva: - pokrene promjenu opskrbljivača plinom, - pribavi i raspoláže s podacima o obračunskim mjernim mjestima iz Zahtjeva i povijesnoj potrošnji.	

OBRI-TS Obrazac za promjenu opskrbljivača za krajnjeg kupca priključenog na transportni sustav

KRAJNI KUPAC	NAPOMENA
(1) Ime i prezime /Naziv	(U slučaju tvrtke ili obrta skraćeni naziv)
(2) Ulica, broj	
(3) Mjesto	
(4) Broj poštanskog ureda	
(5) OIB	
(6) Broj telefona ili mobitela	
(7) Datum podnošenja Zahtjeva	

OBRAČUNSKO MJERNO MJESTO (OMM)	NAPOMENA
(8) Identifikacijska oznaka OMM	(broj plinomjera s računa za plin) (ispunjavati ako je različito od adrese kupca) (ispunjavati ako je različito od adrese kupca) (ispunjavati ako je različito od adrese kupca) (ispunjavati DA, broj sporazuma/NE) (ispunjavati DA/NE)
(9) Ulica, broj	
(10) Mjesto	
(11) Broj poštanskog ureda	
(12) Sklopljen je Sporazum o pravilima raspodjele izmjerenih količina plina	
(13) Izjava iz članka 34. stavka 2. Općih uvjeta opskrbe plinom poslana operatoru transportnog sustava	

IZJAVE KRAJNJEG KUPCA	
(14) Naziv Postojećeg opskrbljivača plinom	(ispunjavati ako kupac već ima dva opskrbljivača plinom na OMM) (ispunjavati ako kupac već ima dva opskrbljivača plinom na OMM) (ispunjavati ako kupac već ima tri opskrbljivača plinom na OMM) (ispunjavati ako kupac već ima tri opskrbljivača plinom na OMM)
(15) Izjava o podmiranju dospjelih računa	
(16) Naziv postojećeg opskrbljivača plinom	
(17) Izjava o podmiranju dospjelih računa	
(18) Naziv postojećeg opskrbljivača plinom	
(19) Izjava o podmiranju dospjelih računa	
(20) Naziv Novog opskrbljivača plinom s kojim želim sklopiti Ugovor o opskrbi plinom	
(21) Izjava o promjeni opskrbljivača	
(22) Izjava da je krajnji kupac upoznat s uvjetima opskrbe plinom	
(23) Izjava o suglasnosti	

OBR2-DS Obrazac za promjenu opskrbljivača za krajnjeg kupca priključenog na distribucijski sustav

		PODATAK UPISUJE	U KORAKU	PODATAK POTVRĐUJE	U KORAKU	PODATAK POTVRĐEN	Razlog nepotvrđivanja	
JEDINSTVENA OZNAKA PROMJENE OPSKRBLJIVAČA								
(1)		ODS	K2	-	-	-		
OZNAKA KORAKA								
(2)		sudionik	Ki	-	-	-		
KRAJNJI KUPAC								
(3)	Ime i prezime /Naziv	NOPS	K1	ODS	K2			
(4)	Ulica, broj	NOPS	K1	ODS	K2			
(5)	Mjesto	NOPS	K1	ODS	K2			
(6)	Broj poštanskog ureda	NOPS	K1	ODS	K2			
(7)	OIB	NOPS	K1	ODS	K2			
(8)	Broj telefona ili mobitela	NOPS	K1	-	-	-		
(9)	Datum podnošenja Zahtjeva	NOPS	K1	-	-	-		
OBRAČUNSKO MJERNO MESTO (OMM)								
(10)	Identifikacijska oznaka OMM	NOPS	K1	ODS	K2			
(11)	Tarifni model OMM	NOPS	K1	ODS	K2			
(12)	Ulica, broj	NOPS	K1	ODS	K2			
(13)	Mjesto	NOPS	K1	ODS	K2			
(14)	Broj poštanskog ureda	NOPS	K1	ODS	K2			
(15)	Kupac ima pravo na opskrbu u OJU	ODS	K2	-	-	-		
(16)	Potrošnja plina u prethodnoj godini (kWh)	ODS	K2	-	-	-		
(17)	Ugroženi kupac	ODS	K2	-	-	-		
(18)	Zaštićeni kupac	ODS	K2	-	-	-		
(19)	Izlaz(j) iz transportnog sustava za OMM	ODS	K2	-	-	-		
POSTOJEĆI OPSKRBLJIVAČ PLINOM								
(20)	Naziv	NOPS	K1	ODS	K2			
(21)	EIC oznaka	POPS	K6	-	-	-		
(22)	Broj telefona ili mobitela	POPS	K6	-	-	-		
(23)	Kupac koristi pravo na opskrbu u OJU	POPS	K6	-	-	-		
(24)	Postoje nepodmirena potraživanja	POPS	K6	ODS	K6			
(25)	Dokaz nepodmirenih potraživanja u prilogu	POPS	K6	ODS	K6			
NOVI OPSKRBLJIVAČ PLINOM								
(26)	Naziv	NOPS	K1	ODS	K2			
(27)	EIC oznaka	NOPS	K1	-	-	-		
(28)	Broj telefona ili mobitela	NOPS	K1	-	-	-		
(29)	Kupac želi koristiti pravo na opskrbu u OJU	NOPS	K1	-	-	-		
OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA								
(30)	Broj telefona ili mobitela	OTS	K7	-	-	-		
(31)	Postoji raspoloživi kapacitet transp. sustava	OTS	K7	-	-	-		
(32)	Broj ugovora/zahtjeva o transportu	OTS	K7	-	-	-		
(33)	Dokaz u prilogu	OTS	K7	-	-	-		
OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA								
(34)	Naziv	ODS	K2	-	-	-		
(35)	EIC oznaka	ODS	K2	-	-	-		
(36)	Broj telefona ili mobitela	ODS	K2	-	-	-		
(37)	Prvi dan promjene opskrbljivača	ODS	K2	-	-	-		
(38)	Broj ugovora /zahtjeva o distribuciji	ODS	K2	-	-	-		
(39)	Stanje plinomjera očitano od kupca (m ³)	NOPS	K1	POPS	K6			
(40)	Stanje plinomjera očitano od ODS (m ³)	ODS	K11	-	-	-		
(41)	Prekid postupka primjene promjene opskrbljivača	ODS	K3 ili K9	-	-	-		
(42)	Razlog prekida postupka promjene opskrbljivača	ODS	K3 ili K9	-	-	-		
(43)	Datum prekida postupka promjene opskrbljivača	ODS	K3 ili K9	-	-	-		
(44)	Proveden postupak promjena opskrbljivača	ODS	K12	-	-	-		
(45)	Datum provedbe postupka promjene opskrbljivača	ODS	K12	-	-	-		

OBR2-TS Obrazac za promjenu opskrbljivača za krajnjeg kupca priključenog na transportni sustav

		PODATAK UPISUJE	U KORAKU	PODATAK POTVRĐUJE	U KORAKU	PODATAK POTVRĐEN	Razlog nepotvrđivanja		
JEDINSTVENA OZNAKA PROMJENE OPSKRBLJIVAČA									
(1)		OTS	K2	-	-	-		-	
OZNAKA KORAKA									
(2)		sudionik	K1	-	-	-		-	
KRAJNJI KUPAC									
(3)	Ime i prezime /Naziv	NOPS	K1	OTS	K2				
(4)	Ulica, broj	NOPS	K1	OTS	K2				
(5)	Mjesto	NOPS	K1	OTS	K2				
(6)	Broj poštanskog ureda	NOPS	K1	OTS	K2				
(7)	OIB	NOPS	K1	OTS	K2				
(8)	Broj telefona ili mobitela	NOPS	K1	-	-	-		-	
(9)	Datum podnošenja Zahtjeva	NOPS	K1	-	-	-		-	
IZLAZ IZ TRANSPORTNOG SUSTAVA									
(10)	Naziv izlaza iz transportnog sustava	NOPS	K1	OTS	K2				
(11)	Identifikacijska oznaka OMM	NOPS	K1	OTS	K2				
(12)	Sporazum o pravilima raspodjele izmjerenih količina plina na OMM	NOPS	K1	OTS	K2				
(13)	Zaštićeni kupac	OTS	K2	-	-	-		-	
POSTOJEĆI OPSKRBLJIVAČI PLINOM									
(14)	Naziv	NOPS	K1	OTS	K2				
(15)	EIC oznaka	POPS	K4	-	-	-		-	
(16)	Broj telefona ili mobitela	POPS	K4	-	-	-		-	
(17)	Postoje nepodmirena potraživanja	POPS	K4	OTS	K5	-		-	
(18)	Dokaz nepodmirenih potraživanja	POPS	K4	OTS	K5	-		-	
(19)	Broj ugovora o transportu	POPS	K4	OTS	K5	-		-	
(20)	Nastavak opskrbe nakon promjene ops.	NOPS	K1	POPS	K4	-		-	
(21)	Naziv	NOPS	K1	OTS	K2				
(22)	EIC oznaka	POPS	K4	-	-	-		-	
(23)	Broj telefona ili mobitela	POPS	K4	-	-	-		-	
(24)	Postoje nepodmirena potraživanja	POPS	K4	OTS	K5	-		-	
(25)	Dokaz nepodmirenih potraživanja	POPS	K4	OTS	K5	-		-	
(26)	Broj ugovora o transportu	POPS	K4	OTS	K5	-		-	
(27)	Nastavak opskrbe nakon promjene ops.	NOPS	K1	POPS	K4	-		-	
(28)	Naziv	NOPS	K1	OTS	K2				
(29)	EIC oznaka	POPS	K4	-	-	-		-	
(30)	Broj telefona ili mobitela	POPS	K4	-	-	-		-	
(31)	Postoje nepodmirena potraživanja	POPS	K4	OTS	K5	-		-	
(32)	Dokaz nepodmirenih potraživanja	POPS	K4	OTS	K5	-		-	
(33)	Broj ugovora o transportu	POPS	K4	OTS	K5	-		-	
(34)	Nastavak opskrbe nakon promjene ops.	NOPS	K1	POPS	K4	-		-	
NOVI OPSKRBLJIVAČ PLINOM									
(35)	Naziv	NOPS	K1	OTS	K2				
(36)	EIC oznaka	NOPS	K1	-	-	-		-	
(37)	Broj telefona ili mobitela	NOPS	K1	-	-	-		-	
(38)	Voditelj bilančne skupine za kapacitet iz (43)	NOPS	K1	OTS	K2				
(39)	Izjava o preuzimanju ugovorenih kapaciteta POPS na izlazu TS	Izjavljujem da sam voljan preuzeti sve ugovorene kapacitete na izlazu iz TS na koji je priključen krajnji kupac po istim uvjetima koje je ugovorio POPS.		NOPS	K1	-		-	
OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA									
(40)	Naziv	OTS	K2	-	-	-		-	
(41)	EIC oznaka	OTS	K2	-	-	-		-	
(42)	Broj telefona ili mobitela	OTS	K2	-	-	-		-	
(43)	Postoji raspoloživi kapacitet transp.sustava	OTS	K2 ili K6	-	-	-		-	
(44)	Izjava krajnjeg kupca o prestanku opskrbe plinom od strane postojećeg(ih) opskrbljivača na izlazu iz trans. sustava	OTS	K2	-	-	-		-	
(45)	Broj ugovora/zahitjeva o transportu s NOPS	OTS	K2 ili K6	-	-	-		-	
(46)	Stanje plinomjera očitano od OTS (m ³)	OTS	K10	-	-	-		-	
(47)	Sporazum o pravilima raspodjele izmjerenih količina plinana OMM VALJAN (dopunjen) / NIJE U PRIMJENI	OTS	K10	-	-	-		-	
(48)	Prekid postupka primjene promjene opskrbljivača	OTS	K3 ili K9	-	-	-		-	
(49)	Razlog prekida postupka promjene opskrbljivača	OTS	K3 ili K9	-	-	-		-	
(50)	Datum prekida postupka promjene opskrbljivača	OTS	K3 ili K9	-	-	-		-	
(51)	Proveden postupak promjena opskrbljivača	OTS	K10	-	-	-		-	
(52)	Dan provedbe postupka promjene opskrbljivača	OTS	K10	-	-	-		-	

PRILOG 2.

Kvaliteta opskrbe plinom

Tablica 1. Praćenje općih standarda kvalitete opskrbe

R.br.	ZAHTEJ KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANJANJA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	POTICAJNA MJERA	KRITERIJ USKLADENOSTI	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPITI
1	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka p linu)
2	POUZDANOST ISPORUKE	ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	Minimalni dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost jednom godišnje (17 plinovodi 100%, 51 plinovodi 50%, 11 plinovodi 25%)	Udio duljine ispitanih plinovoda prema općem standardu u ukupnoj duljini plinovoda.	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	80%	Za svako ispitivanje plinskog sustava prate se podaci o ispitanoj djelu sustava (naziv dionice plinovoda, datum ispitivanja, tlačni razred, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima, broj propusnih mjesta po km plinovoda)
3	POUZDANOST ISPORUKE	ODORIZACIJA PLINA	Minimalni broj mjerenja koncentracije odoranta na specifičnim točkama plinskog distribucijskog sustava (po jednom u razdoblju 1. isopad - 31. ožujak, te u razdoblju 1. travanj - 31. rujan)	Udio broja specifičnih točaka na kojima je obavljeno mjerenje koncentracije odoranta prema općem standardu u ukupnom broju specifičnih točaka plinskog distribucijskog sustava	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	90%	Za svako mjerenje koncentracije odoranta na specifičnoj točki prate se podaci (naziv specifične točke, datum/mjerenja, vrsta odoranta, tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta, utvrđena razina odoranta), te popis svih specifičnih točaka na plinskom distribucijskom sustavu
4	POUZDANOST ISPORUKE	HITNE INTERVENCIJE	Maksimalno vrijeme intervencije od zaprimanja poziva od krajnjeg kupca ili treće strane (90 minuta)	Udio broja hitnih intervencija prema općem standardu u odnosu na ukupan broj hitnih intervencija	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	90%	Za svaku hitnu intervenciju prate se podaci o krajnjem kupcu ili treće strane (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i hitnoj intervenciji (razlog intervencije, vrijeme poziva, vrijeme hitne intervencije, broj minuta između zaprimanja poziva i intervencije)
5	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka p linu)
6	POUZDANOST ISPORUKE	ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI TRANSPORTNOG SUSTAVA	Dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost minimalno jednom godišnje (100% plinovoda)	Udio duljine ispitanih plinovoda prema općem standardu u ukupnoj duljini plinovoda.	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina	80%	Za svako ispitivanje plinskog sustava prate se podaci o ispitanoj djelu sustava (naziv dionice plinovoda, datum ispitivanja, stupanj ugroženosti, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima, broj propusnih mjesta po km plinovoda)
7	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR SKLADIŠTA PLINA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka p linu)
8	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka p linu)

NAPOМЕНА: vrijednosti standarda (*) i kriteriji uskladenosti utvrđeni će se nakon prikupljanja i analize pokazatelja ispunjavanja kvalitete opskrbe

Tablica 1. Praćenje općih standarda kvalitete opskrbe (nastavak)

R. br.	ZAHTEJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	POTICAJNA MJERA	KRITERIJ USKLADENOSTI	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPIJATI
9	KVALITETA USLUGE	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Učinkovitost priključenja krajnjeg kupca na sustav, s obzirom na broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje (*)	Udio priključaka u koje je pušten plin u odnosu na ukupan broj zaprimljenih potpunih zahtjeva za priključenje	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	Prate se podaci o ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva za priključenje i ukupnom broju priključaka u koje je pušten plin
10	KVALITETA USLUGE	RIJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe (najviše 10 radnih dana)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita	OPSKRBLJIVAČ U OBVEZI JAVNE USLUGE	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu	90%	Za svaki prigovor ili upit, prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
11	KVALITETA USLUGE	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa isporučenim plin (unutar 10 radnih dana)	Udio ispravljenih računa za isporučen plin prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	OPSKRBLJIVAČ U OBVEZI JAVNE USLUGE	Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu	90%	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)
12	KVALITETA USLUGE	RIJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	Za svaki prigovor ili upit, prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
13	KVALITETA USLUGE	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana)	Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum ispravka zahtjeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)
14	KVALITETA PLINA	KONTROLA KVALITETE PLINA	Nesukladnost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina (najviše 1 slučaj na 1000 krajnjih kupaca)	Broj opravdanih prigovora na kvalitetu plina izvan općeg standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	90%	Za svaki prigovor prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum ispravka, podatak o opravdanosti prigovora na kvalitetu plina, razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina)
15	KVALITETA PLINA	KONTROLA KVALITETE PLINA	Nesukladnost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina (najviše 3 slučaja)	Broj opravdanih prigovora na kvalitetu plina izvan općeg standarda	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina	90%	Za svaki prigovor prate se podaci o krajnjem kupcu i operatoru povezanog sustava (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum ispravka, podatak o opravdanosti prigovora na kvalitetu plina, razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina)
16	KVALITETA PLINA	KONTROLA KVALITETE PLINA	Specifične točke transportnog sustava na kojima se svakodnevno obavlja mjerenje donje ogrijevne vrijednosti plina (100% specifičnih točaka)	Udio broja specifičnih točaka na kojima se obavlja svakodnevno mjerenje donje ogrijevne vrijednosti plina prema općem standardu u ukupnom broju specifičnih točaka transportnog sustava	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina	50%	Za svaku specifičnu točku transportnog sustava prate se podaci o nazivu i razdoblju u kojem se obavlja mjerenje donje ogrijevne vrijednosti plina

NAPOMENA: vrijednost standarda (*) i kriterij uskladenosti uvrditi će se nakon prikupljanja i analize pokazatelja ispunjavanja kvalitete opskrbe

Tablica 2. Praćenje garantiranih standarda kvalitete opskrbe

R.br.	ZAHTEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARD KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENJEDUŽAN PRIKUPIJATI
1	POUZDANOST ISPORUKE	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na internetskoj stranici operatora distribucijskog sustava (najmanje 30 dana prije početka prekida isporuke)	Najava planiranog prekida isporuke prema garantiranom standardu	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	0 kuma/dan	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum obavijesti na internetskoj stranici) podaci o planiranom prekidu (lokacija, datum, vrijeme i trajanje prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, dio sustava na koji je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme i trajanje prekida)
2	POUZDANOST ISPORUKE	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Potvrda planiranog prekida putem pisane ili javno objavljene obavijesti korisniku distribucijskog sustava, operatoru sustava skladišta plina, proizvođaču prirodnog plina, proizvođaču plina i krajnjem kupcu priključenom na distribucijski sustav na koje planirani prekid isporuke ima utjecaj (najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke)	Potvrda planiranog prekida isporuke prema garantiranom standardu	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	0 kuma/sat	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o potvrdi prekida (datum i način objave konačne potvrde prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, dio sustava na koji je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme i trajanje prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, datum, vrijeme i trajanje prekida)
3	POUZDANOST ISPORUKE	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na internetskoj stranici operatora transportnog sustava (najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke)	Najava planiranog prekida isporuke prema garantiranom standardu	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	0 kuma/dan	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o objavi prekida (datum obavijesti na internetskoj stranici) podaci o planiranom prekidu (lokacija, dio sustava na koji je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme i trajanje prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, datum, vrijeme i trajanje prekida)
4	POUZDANOST ISPORUKE	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Potvrda planiranog prekida putem pisane ili javno objavljene obavijesti korisniku transportnog sustava, operatoru povezanog sustava, proizvođaču prirodnog plina, proizvođaču plina i krajnjem kupcu priključenom na transportni sustav na koje planirani prekid isporuke ima utjecaj (najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke)	Potvrda planiranog prekida isporuke prema garantiranom standardu	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	0 kuma/sat	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o potvrdi prekida (datum i način objave konačne potvrde prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, dio sustava na koji je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme i trajanje prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, datum, vrijeme i trajanje prekida)
5	POUZDANOST ISPORUKE	PONOVNA ISPORUKA NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Trajanje prekida isporuke plina prema potvrdi planiranog prekida isporuke plina	Razlika ostvarenog i najavljenog trajanja prema potvrdi planiranog prekida isporuke plina	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	0 kuma/sat	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o lokaciji, datumu, vremenu i razlici planiranog i ostvarenog trajanja prekida

Tablica 2. Praćenje garantiranih standarda kvalitete opskrbe (nastavak)

R.br.	ZAHTEJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPIJATI
6	KVALITETA USLUGE	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Maksimalni rok izdavanja energetske suglasnosti (10 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, 20 radnih dana za priključenje na VT sustav)	Ostvareni broj radnih dana od zaprimanja potpunog zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	0 kuna/dan	Za svaki zahtjev prate se podaci o podnosiocu zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu (lični razred, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, dan izdavanja EU, broj radnih dana između zaprimanja i kompletiranja zahtjeva)
7	KVALITETA USLUGE	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Maksimalni rok izdavanja energetske suglasnosti (5 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, 10 radnih dana za priključenje na VT sustav)	Ostvareni broj radnih dana od zaprimanja potpunog zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	0 kuna/dan	Za svaki zahtjev prate se podaci o podnosiocu zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu (lični razred, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, dan izdavanja ES, broj radnih dana za pojedini zahtjev)
8	KVALITETA USLUGE	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Maksimalni rok za izvedbu priključka (20 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, 30 radnih dana za priključenje na VT sustav)	Ostvareni broj radnih dana od izvedbe priključka i ispunjavanja tehničkih uvjeta (ishođenje potrebnih dozvola i suglasnosti) do puštanja plina u priključak za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	0 kuna/dan	Za svaki zahtjev prate se podaci o podnosiocu zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu (lični razred, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, ispunjavanja tehničkih uvjeta, dan puštanja plina u priključak, broj radnih dana za pojedini zahtjev)
10	KVALITETA USLUGE	DOLAZAK OVLAŠTENE OSOBE	Točnost dolaska ovlaštene osobe u terminu iz najave (termin u rasponu od najdulje 3 sata)	Dolazak ovlaštene osobe unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	0 kuna/sat	Za svaki dolazak ovlaštene osobe prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i najavi (evidencijski broj ili oznaka najave, termin iz najave, vrijeme dolaska)
11	KVALITETA USLUGE	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Maksimalni rok za ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca (10 radnih dana)	Ostvareni broj radnih dana za pojedini ispravak računa unutar garantiranog standarda	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	0 kuna/dan	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), OMM i zahtjevu: Evidencijski broj ili oznaka zahtjeva za ispravak računa, datum zaprimanja zahtjeva, datum ispravka računa, podatak o opravdanosti zahtjeva za ispravak računa, broj radnih dana za pojedini ispravak računa)
12	KVALITETA USLUGE	PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE PLINA NAKON PODMRIVANJA OBVEZA	Maksimalni rok za podnošenje zahtjeva operatoru distribucijskog sustava za ponovnu uspostavu isporuke plina (1 radni dan)	Ostvareni broj radnih dana od dana podmirivanja obveza do podnošenja zahtjeva operatoru distribucijskog sustava unutar garantiranog standarda	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	0 kuna/dan	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu (naziv operatora distribucijskog sustava, dan podmirivanja obveza, dan podnošenja zahtjeva za ponovnu uspostavu isporuke plina, broj radnih dana od podmirivanja obveza do podnošenja zahtjeva za uspostavu isporuke plina)

Tablica 3. Standardna kvaliteta plinaSve vrijednosti odnose se na obujam plina od 1 m³ pri apsolutnom tlaku plina 101.325 Pa (1,01325 bar) i temperaturi plina 288,15 K (15°C).

PRIRODNI PLIN		
A. Kemijski sastav, mol %		
Metan (CH ₄)	minimalno	85
Etan (C ₂ H ₆)	maksimalno	7
Propan (C ₃ H ₈) i viši ugljikovodici	maksimalno	6
Dušik (N ₂)	maksimalno	3
Ugljični dioksid (CO ₂)	maksimalno	2,5
Kisik (O ₂)	maksimalno	0,001
B. Sadržaj sumpora, mg/m³		
Sumpor ukupni (S)	maksimalno	30
Sumporovodik i karbonil sulfid ukupno (H ₂ S+COS)	maksimalno	5
Merkaptani (RSH)	maksimalno	6
C. Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m³		
	minimalno	10,28
	maksimalno	12,75
D. Donja ogrjevna vrijednost Hd, kWh/m³		
	minimalno	9,25
	maksimalno	11,47
E. Gornji Wobbe – indeks Wg, kWh/m³		
	minimalno	12,75
	maksimalno	15,81
F. Donji Wobbe – indeks Wd, kWh/m³		
	minimalno	11,48
	maksimalno	14,23
G. Relativna gustoća d		
	minimalno	0,56
	maksimalno	0,70
H. Točka rosišta, °C pri tlaku od 70 bar		
vode		-8
ugljikovodika		-2
I. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu		

GRADSKI PLIN		
A. Kemijski sastav, mol %		
Vodik (H ₂)	minimalno	15
Dušik (N ₂)	maksimalno	38
Ugljični monoksid (CO)	maksimalno	15
Ugljični dioksid (CO ₂)	maksimalno	12
Metan (CH ₄)	maksimalno	45
Propan (C ₃ H ₈)	maksimalno	5
Propilen (C ₃ H ₆)	maksimalno	1
Butan (C ₄ H ₁₀)	maksimalno	5
Izo-butan (iC ₄ H ₁₀)	maksimalno	1
N-butan (nC ₄ H ₁₀)	maksimalno	3
Kisik (O ₂)	maksimalno	2
B. Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m³		
	minimalno	4,72
	maksimalno	5,56
C. Donja ogrjevna vrijednost Hd, kWh/m³		

	minimalno	4,17
	maksimalno	5,00
D. Gornji Wobbe – indeks Wg, kWh/m³		
	minimalno	6,11
	maksimalno	7,22
E. Donji Wobbe – indeks Wd, kWh/m³		
	minimalno	5,36
	maksimalno	6,47
F. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu		

ISPARENI UKAPLJENI NAFTNI PLIN		
A. Kemijski sastav, mol %		
Propan (C ₃ H ₈)	minimalno	35
Butan (C ₄ H ₁₀)	minimalno	50
B. Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m³		
	minimalno	27,22
	maksimalno	34,39
C. Donja ogrjevna vrijednost Hd, kWh/m³		
	minimalno	24,72
	maksimalno	31,42
D. Gornji Wobbe – indeks Wg, kWh/m³		
	minimalno	20,14
	maksimalno	25,44
E. Donji Wobbe – indeks Wd, kWh/m³		
	minimalno	18,28
	maksimalno	23,22
F. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu		

MIJEŠANI UKAPLJENI NAFTNI PLIN		
A. Kemijski sastav, mol %		
Propan (C ₃ H ₈) u smjesi propan butan	minimalno	35
Butan (C ₄ H ₁₀) u smjesi propan butan	minimalno	50
Zrak	minimalno	50
B. Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m³		
	minimalno	14,03
	maksimalno	17,00
C. Donja ogrjevna vrijednost Hd, kWh/m³		
	minimalno	12,97
	maksimalno	15,06
D. Gornji Wobbe – indeks Wg, kWh/m³		
	minimalno	11,86
	maksimalno	14,39
E. Donji Wobbe – indeks Wd, kWh/m³		
	minimalno	10,94
	maksimalno	12,75
F. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu		